

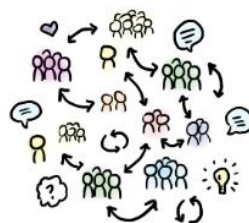


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana

(PVPP2024–2027 P1.1.)



Normunds Grigus
Ligita Seisuma

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Tēmas

1. nodarbība

- ♦♦♦♦ Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam
- ♦♦♦♦ Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana
- ♦♦♦♦ Pakalpojumi un 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 un pienākumi (lomu iesaiste)
- ♦♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības dalībnieku kompetences
- ♦♦♦♦ Sākotnējās aktivitātes

3. nodarbība

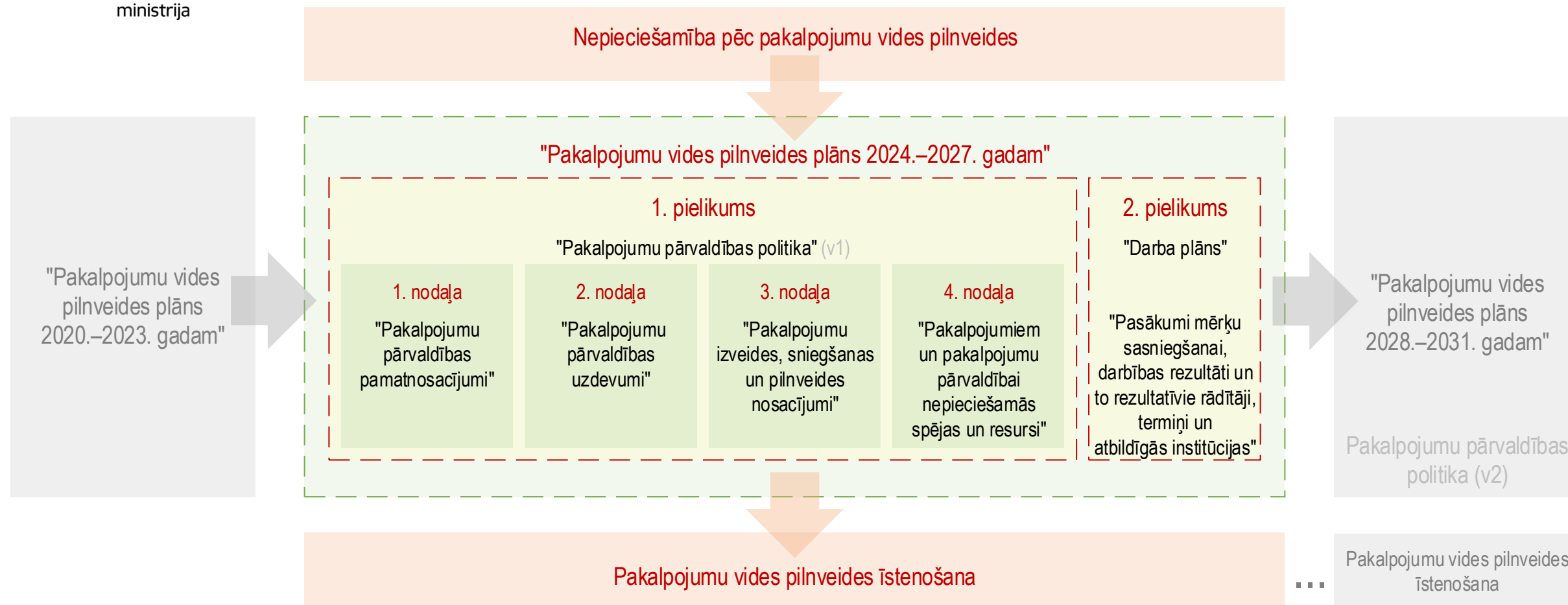
- ♦♦♦♦ Atbildes uz jautājumiem – “Brīvais mikrofons”



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam





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



Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana

Task Name	%	Dural	Start	Finish	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
PVPP 2024–2027 īstenošana	0%	1065 d	04.12.23	31.12.27									
Gada beigas	0%	0 d	31.12.24	31.12.24									
PVPP beigas	0%	0 d	31.12.27	31.12.27									
PVPP 2024–2027 apstiprināšana	100%	0 d	04.06.24	04.06.24									
RV1. Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide katrā iestādē (1.kārtas iestādē)	6%	180 d	22.04.24	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)	99%	68 d	22.04.24	25.07.24									
Sagatavot mācību materiālus	100%	5 d	22.04.24	29.04.24									
Izsūtīt uzaicinājumu	100%	5 d	29.04.24	06.05.24									
▷ Apmācīt 1. grupu (3 nedēļas x 2 st. otrdienas 05.)	100%	10 d	21.05.24	04.06.24									
▷ Apmācīt 2. grupu (3 nedēļas x 2 st. trešdienas 06.)	100%	15 d	12.06.24	03.07.24									
▷ Apmācīt 3. grupu (3 nedēļas x 2 st. ceturtdienas 07.)	0%	10 d	11.07.24	25.07.24									
▷ P1.2. – Izveidot pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas (07.–09.24)	5%	65 d	04.06.24	03.09.24									
RV2. Pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšana un pilnveides plānu izveide	9%	171,88 d	06.05.24	31.12.24									
P2.1. – Izveidot "Vadlīnijas pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei" (04.–06.24)	100%	40 d	06.05.24	01.07.24									
P2.2. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšanu un pilnveides plānu izveidi (07.–09.24)	0%	58,88 d	08.07.24	26.09.24									
Izsūtīt uzaicinājumu	0%	5 d	08.07.24	15.07.24									
▷ Apmācīt 1. grupu (3 nedēļas: x 2 st. otrdienas 07.)	0%	10 d	30.07.24	13.08.24									
▷ Apmācīt 2. grupu (3 nedēļas: x 2 st. trešdienas 08.)	0%	10 d	21.08.24	04.09.24									
▷ Apmācīt 3. grupu (3 nedēļas: x 2 st. ceturtdienas 09.)	0%	10 d	12.09.24	26.09.24									
▷ P2.3. – Novērtēt katras iestādes pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības atbilstību pakalpojumu pārvaldības politikai (07.–12.24)	0%	100 d	14.08.24	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%	100 d	14.08.24	31.12.24									
▷ RV3. Pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoša normatīvā regulējuma pilnveide	0%	913 d	01.07.24	30.12.27									
RV4. Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamo vadlīniju izveide un pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistīto apmācība	0%	300 d	05.08.24	29.09.25									
P4.1. – Izveidot "Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai" (09.–12.24)	0%	85 d	05.08.24	02.12.24									
▷ P4.2. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu (01.–03.25)	0%	85 d	02.12.24	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									
▷ 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									
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									
▷ 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									
RV5. Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – pakalpojumu vides pilnveide	0%	778 d	06.01.25	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									
▷ 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									
▷ 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									
▷ 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									
▷ RV7. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo specializēto kompetenču pilnveides plānošana un pilnveide	0%	648 d	07.07.25	30.12.27									
PVPP beigas	0%	0 d	31.12.27	31.12.27									
Gada beigas	0%	0 d	31.12.24	31.12.24									



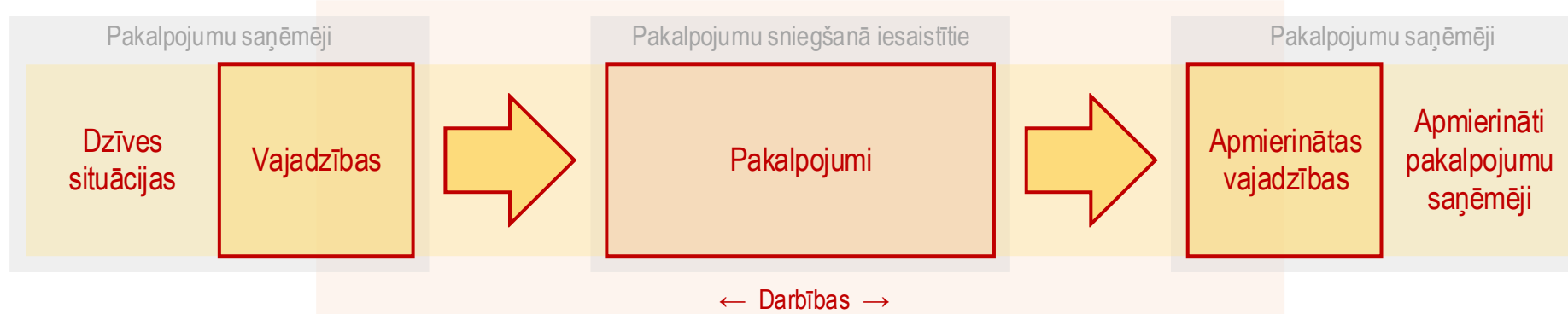
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

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



- ♦ Pakalpojumi izriet no vajadzībām (tie pastāv, lai apmierinātu vajadzības), un tiem ir jāatbilst iestādes pamatdarbības funkcijām
- ♦ Pakalpojums pats par sevi nav vajadzīgs (pakalpojums nav mērķis) – **pakalpojums ir līdzeklis vajadzības apmierināšanai**
- ♦ **Ne viss, ko dara iestāde, ir jāuzskata par pakalpojumu**, piemēram **par pakalpojumiem nav jāuzskata**:
 - ♦ darbības, kas neapmierina kāda cita vajadzības, tostarp darbības, kas apmierina pašas iestādes "iekšējās" vajadzības
 - ♦ noteiktu veidu funkciju īstenošana, tostarp:
 - ♦ iestādes atbalsta funkciju īstenošana (savas iestādes ietvaros)
 - ♦ publiskās pārvaldes administratīvo funkciju īstenošana, tostarp:
 - ♦ politiku, plānošanas dokumentu, vadlīniju un normatīvā regulējuma izveide
 - ♦ kontroles un uzraudzības funkciju īstenošana
 - ♦ saziņa ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšana)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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



Pakalpojumu veidi

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

♦ **starpiestāžu pakalpojums** – pakalpojums,
kas ir paredzēts citai iestādei
(viens no starpiestāžu 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

Starpiestāžu pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
citām iestādēm
(viens no starpiestāžu 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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

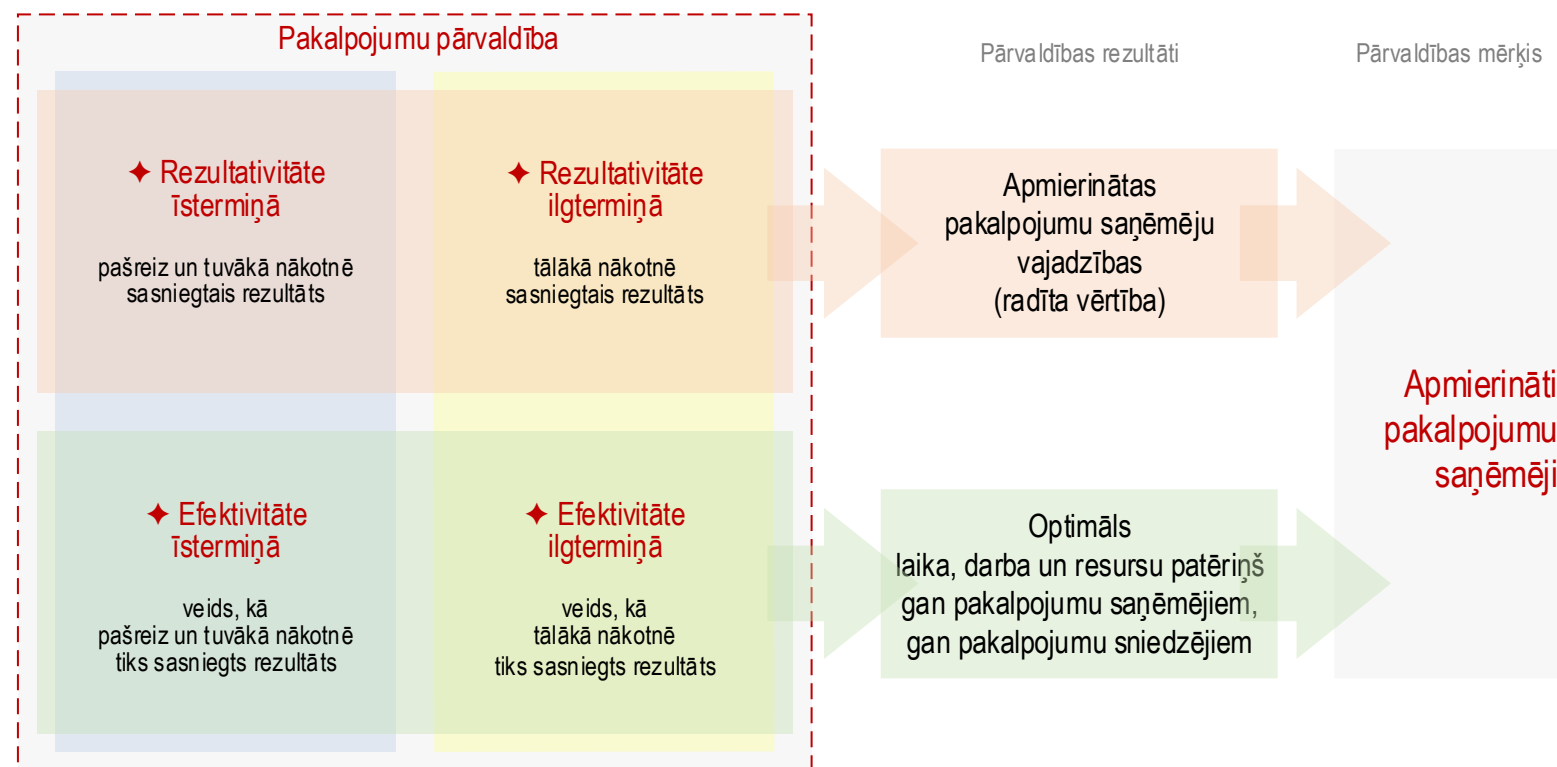
Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)

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"





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika

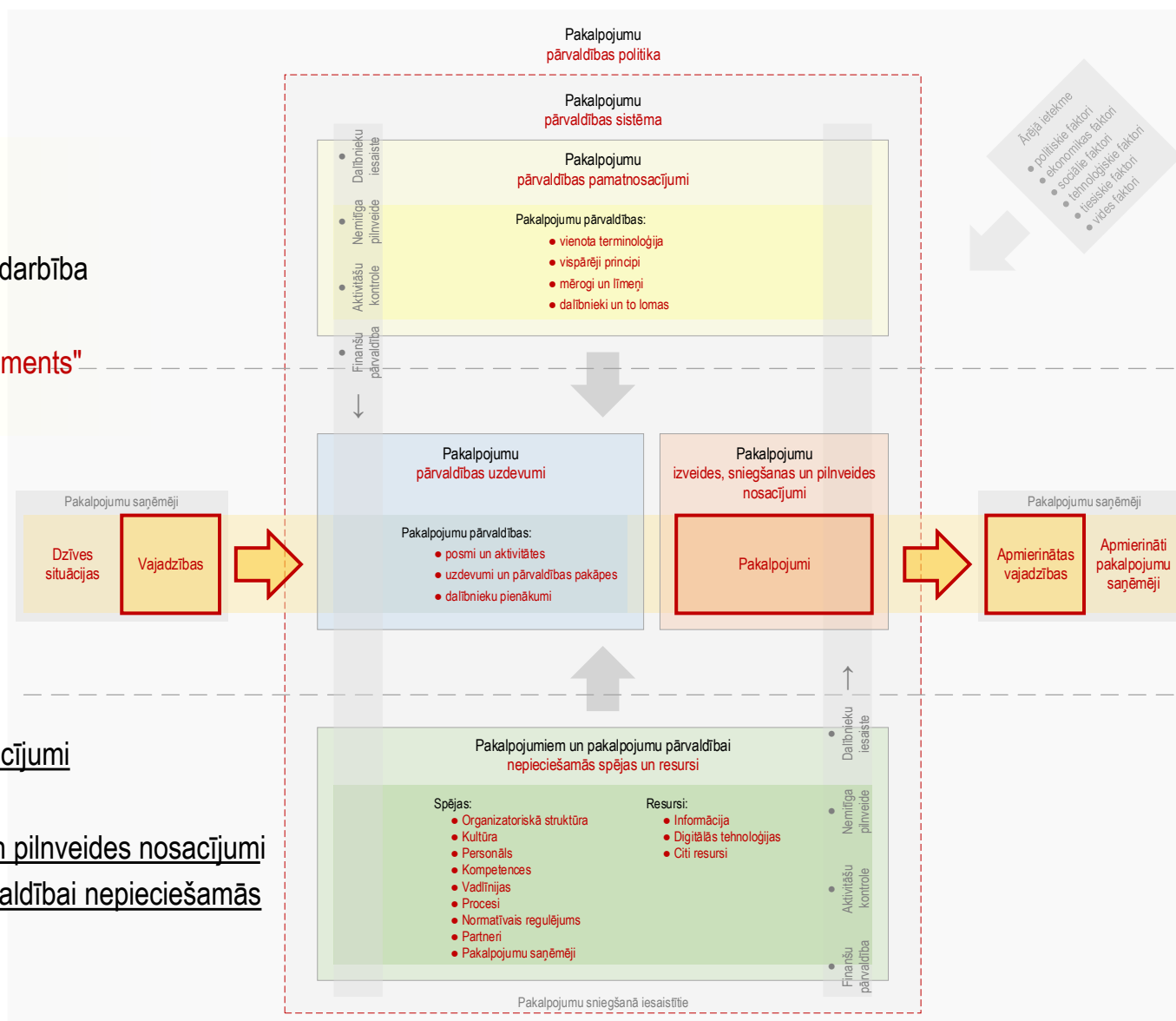
Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo
sastāvdaļu kopums un to savstarpējā mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instruments"
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



Saimnieka
attieksme

♦ 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



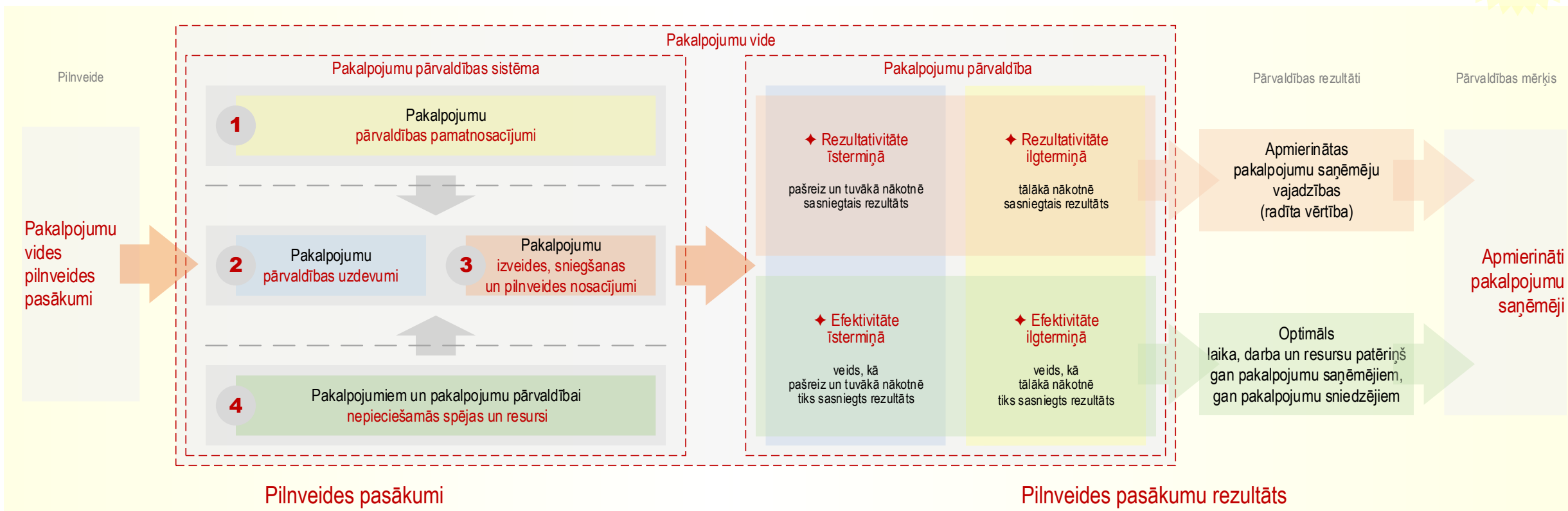
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Pakalpojumu vide

♦ **Pakalpojumu vide** ietver pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu pārvaldību

Saimnieka
attieksme



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



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

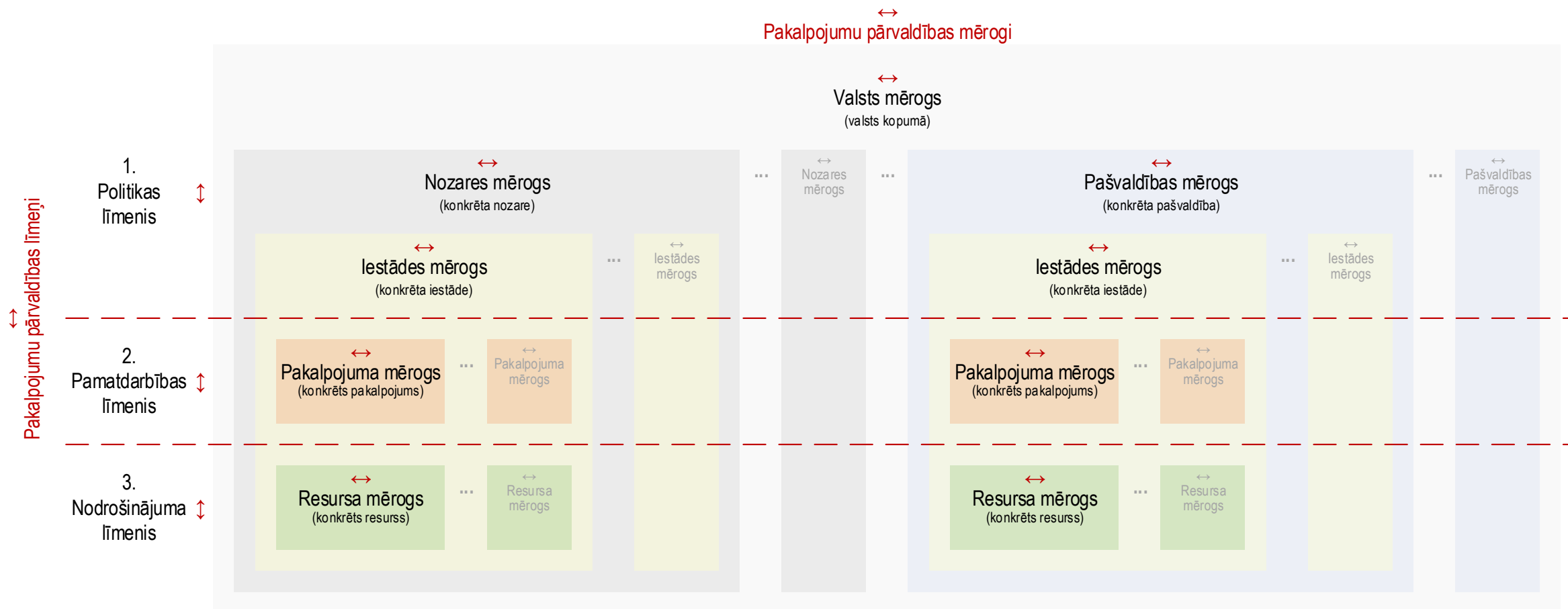


Pakalpojumu pārvaldības mērogi un līmeņi

Pakalpojumu pārvaldības **līmeni** (vertikāli $\updownarrow$):

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

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





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Pakalpojumu pārvaldības daļībnieki – galvenās lomas



Pakalpojumu pārvaldības lomas

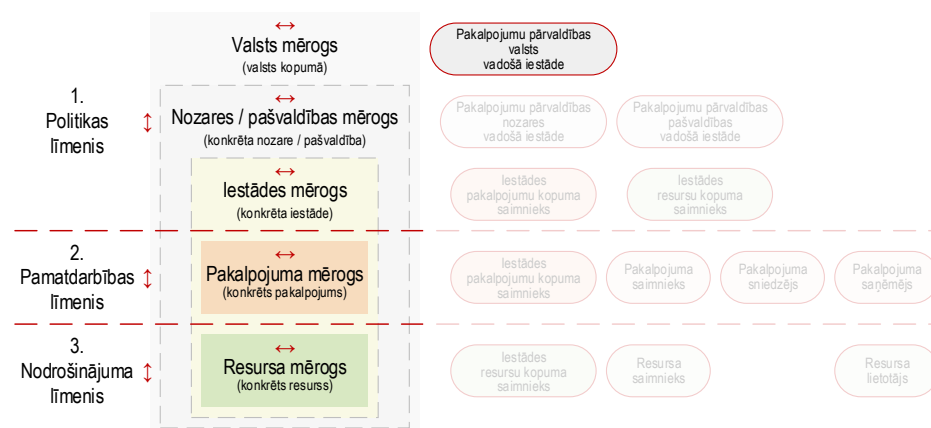


Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)

Loma: Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
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



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



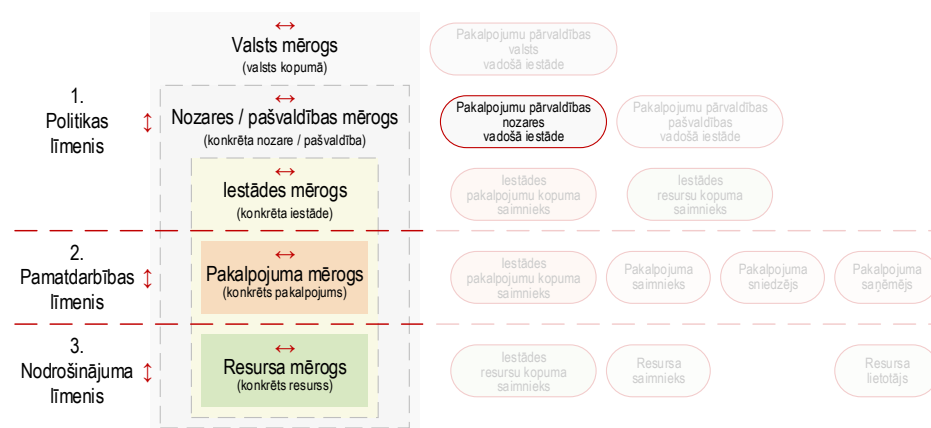
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
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



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

♦ nozares atbildīgajā ministrijā
ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par
pakalpojumu pārvaldību nozarē kopumā
– pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



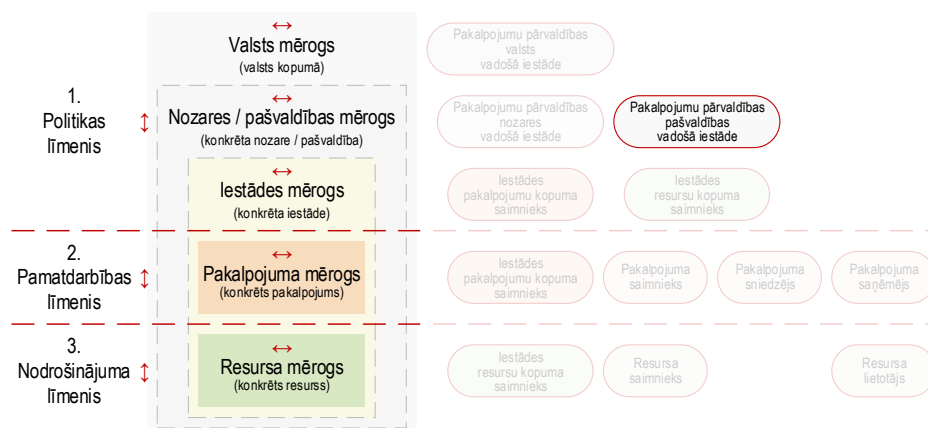
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	♦ konkrēta pašvaldība	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību	♦ pašvaldības mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

♦ pašvaldībā
ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par
pakalpojumu pārvaldību pašvaldībā un tās iestādēs kopumā
– pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu

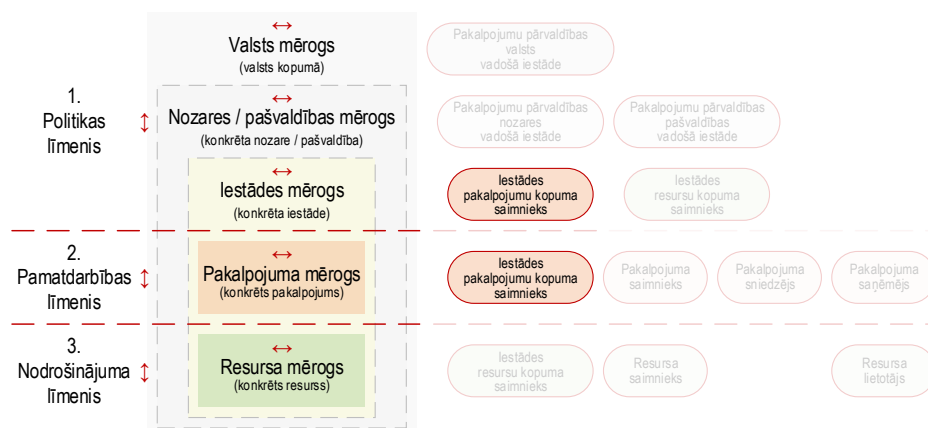


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: lestādes pakalpojumu kopuma saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
lestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"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

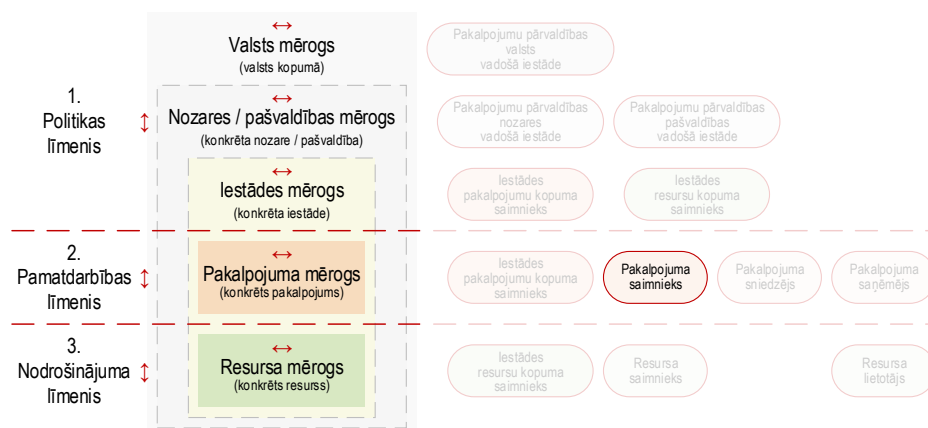


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Pakalpojuma saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"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)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

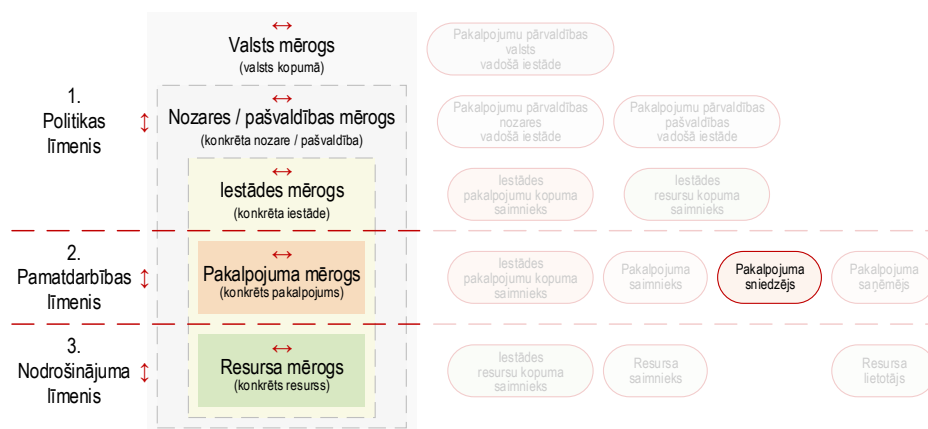
Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Loma: Pakalpojuma sniedzējs



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojuma sniedzējs	♦ konkrēta iestāde – pakalpojuma saimnieks vai cita iestāde	♦ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

- ♦ 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

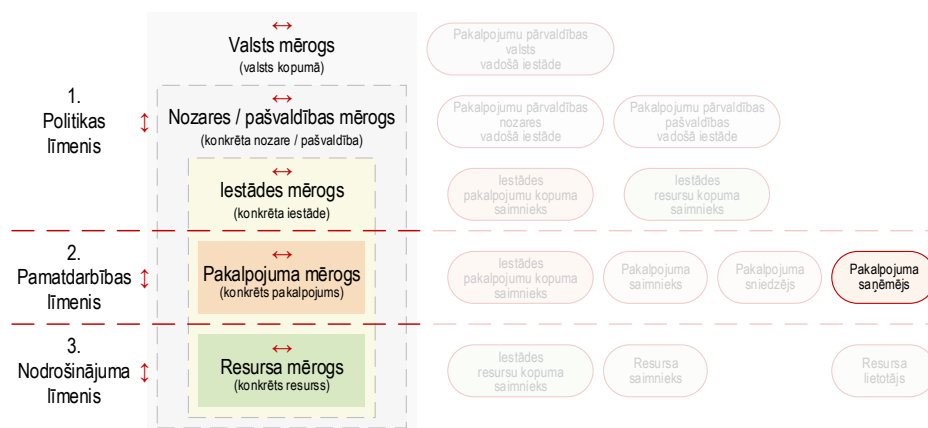


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Pakalpojuma saņēmējs

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
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



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

- ♦ 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

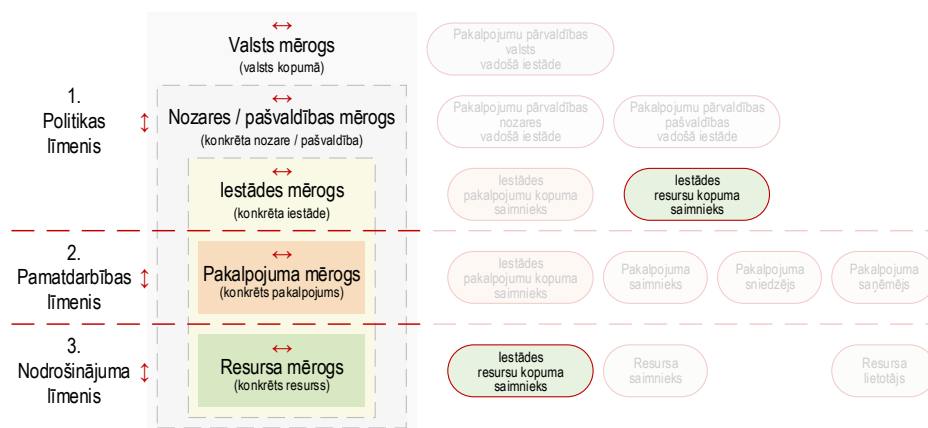


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Iestādes resursu kopuma saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējais raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Iestādes resursu kopuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes resursu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursu lietotāju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"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

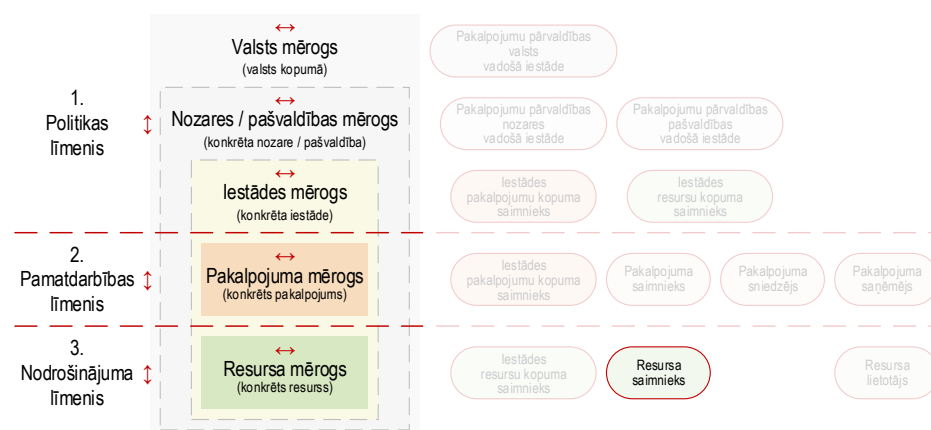


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Resursa saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Resursa saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"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)



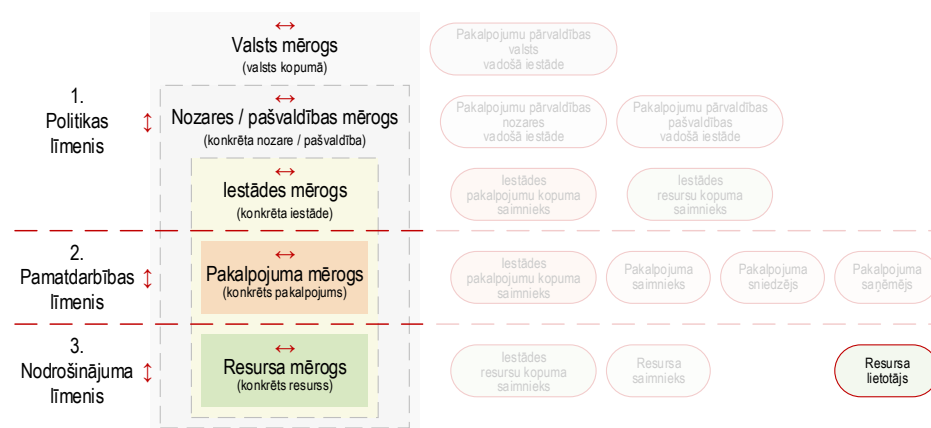
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Loma: Resursa lietotājs



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Resursa lietotājs	♦ konkrēta iestāde – resursa saimnieks	♦ iestāde, kas lieto konkrētu resursu	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

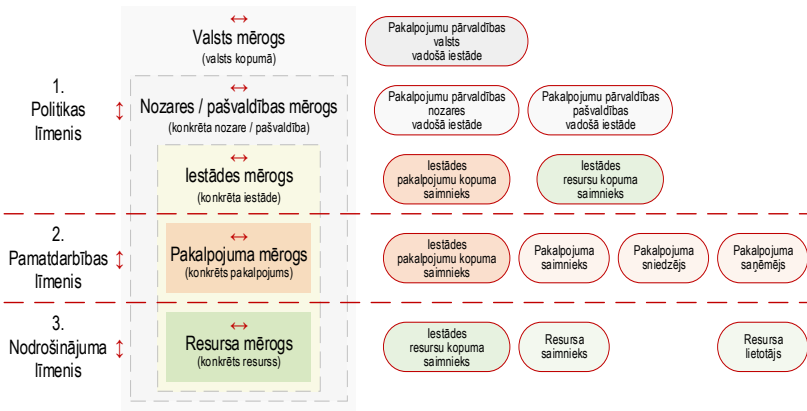
♦ iestādē
ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki,
kuri lieto konkrētu resursu, un
veic lomai atbilstošos pienākumus



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Lomas: Kopsavilkums



Pakalpojumu pārvaldības lomas

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 ministrijā 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 pārzinā 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 pārzinā 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 vienvērtīgiem 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 pārzinā 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 pārzinā 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 vienvērtīgiem 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 atbilstošos pienākumus

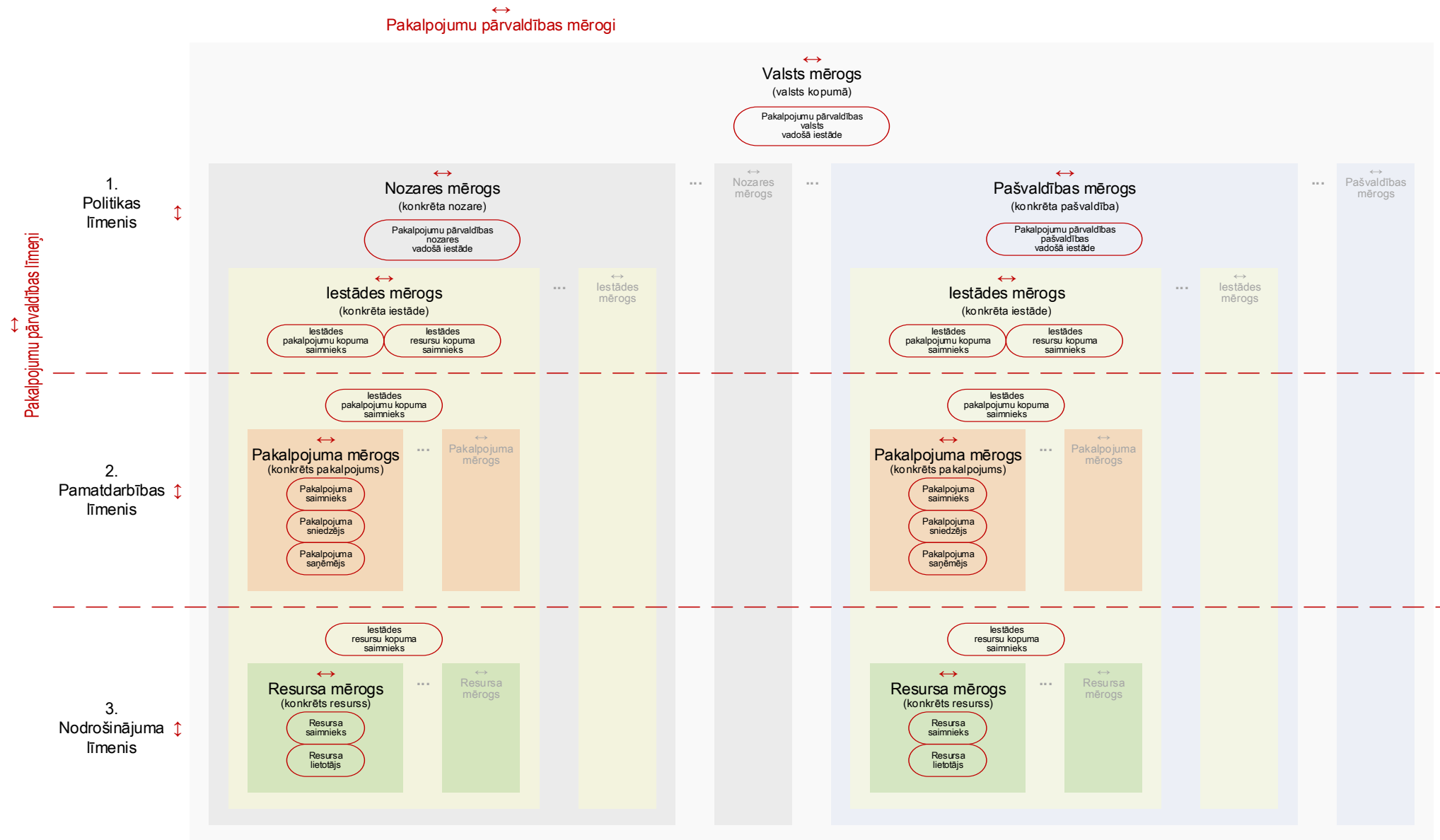


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības
mērogu, līmeņu un lomu
savstarpējā mijiedarbība





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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

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

Pakalpojumu
pārvaldības
uzdevumi

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 rezultativitāti un efektivitāti 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 Piekļūstamības 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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi (lomu iesaiste)

Lomas:
A – atbildīgs
L – līdzatbildīgs

Pakalpojumu pārvaldības lomas

		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	
	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 pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)

Pakalpojumu pārvaldības lomu kompetences

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.)

◆ Pakalpojumu pārvaldības
uzdevumu veikšanas
kompetences



◆ Pakalpojumu
izveides, sniegšanas un pilnveides
nosacījumu īstenošanas
kompetences

◆ Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai
nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanas
kompetences

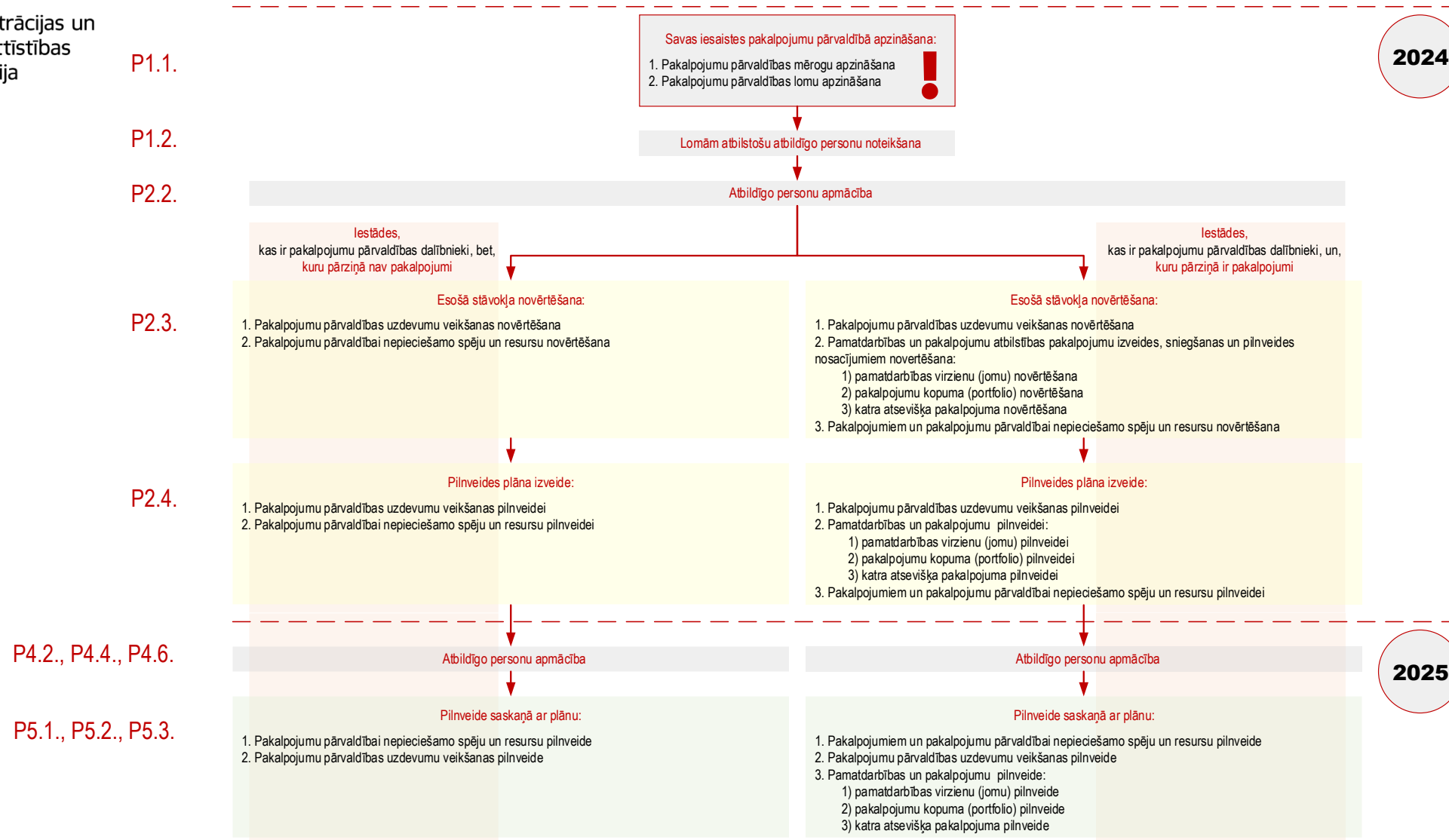


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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



Sākotnējās aktivitātes





Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

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



Tiešsaistes konsultācijas
katru ceturtdienu 15:00–17:00
MS Teams vidē

Pieslēgšanās saite

Sapulces ID: 360 465 525 669
Ieejas kods: o5vUMh

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

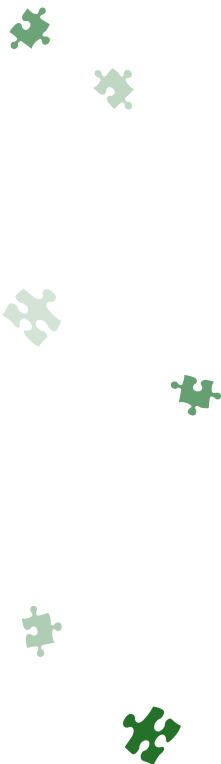
Atbalsts saistībā ar pakalpojumu vides pilnveidi: pvpm@varam.gov.lv



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Piezīmes

→ [Pakalpojumu vides pilnveide](#)





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Papildu informācija

Efektivitātes palielināšana

Saimnieka
attieksme

Pakalpojumu pārvaldība
ietver papildu aktivitātes, kas
palīdz
efektīvākā veidā
nodrošināt pakalpojumu rezultativitāti





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Papildu informācija



Pakalpojumu saraksta optimizēšana

Nemot vērā valstī esošo situāciju: vēsturiski radušos ļoti lielo pakalpojumu skaitu, ko nav iespējams pilnvērtīgi pārvaldīt, publiskajā pārvaldē kopumā un pēc iespējas katrā iestādē **ir jāpārskata un jāoptimizē pakalpojumu saraksti** (pakalpojumu "*portfolio*")

Ir jānovērtē, vai sarakstā esošie pakalpojumi:

- ♦ izriet no vajadzībām (pakalpojumam ir jāapmierina vismaz viena pakalpojumu saņēmēju vajadzība)
- ♦ atbilst iestādes pamatdarbības funkcijām un uzdevumiem
- ♦ nav saistīti ar:
 - ♦ pašas iestādes atbalsta funkciju īstenošanu (savas iestādes ietvaros)
 - ♦ publiskās pārvaldes administratīvo funkciju īstenošanu, tostarp:
 - ♦ politiku, plānošanas dokumentu, vadlīniju un normatīvā regulējuma izveidi
 - ♦ kontroles un uzraudzības funkciju īstenošanu (tā var būt atsevišķu iestāžu pamatdarbība)
 - ♦ saziņu ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšanu)
- ♦ nav veidoti:
 - ♦ kā pēc būtības viena pakalpojuma vairākas variācijas (atkarībā no dažādiem nosacījumiem)
 - ♦ sadalot atsevišķos pakalpojumos pēc būtības viena pakalpojuma atsevišķus pieprasīšanas un saņemšanas procesa soļus
 - ♦ ar pārāk sīku detalizāciju (kā atsevišķi pakalpojumi, kaut gan pēc būtības tie varētu būt darbi viena pakalpojuma ietvaros)

Pakalpojuma sarakstu pēc iespējas ir jāoptimizē pirms uzsākt katra atsevišķā pakalpojuma pilnveidi !

Par pakalpojumu saraksta (pakalpojumu "*portfolio*") optimizēšanu ir atbildīgs iestādes Pakalpojumu kopuma vadītājs



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Papildu informācija

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:

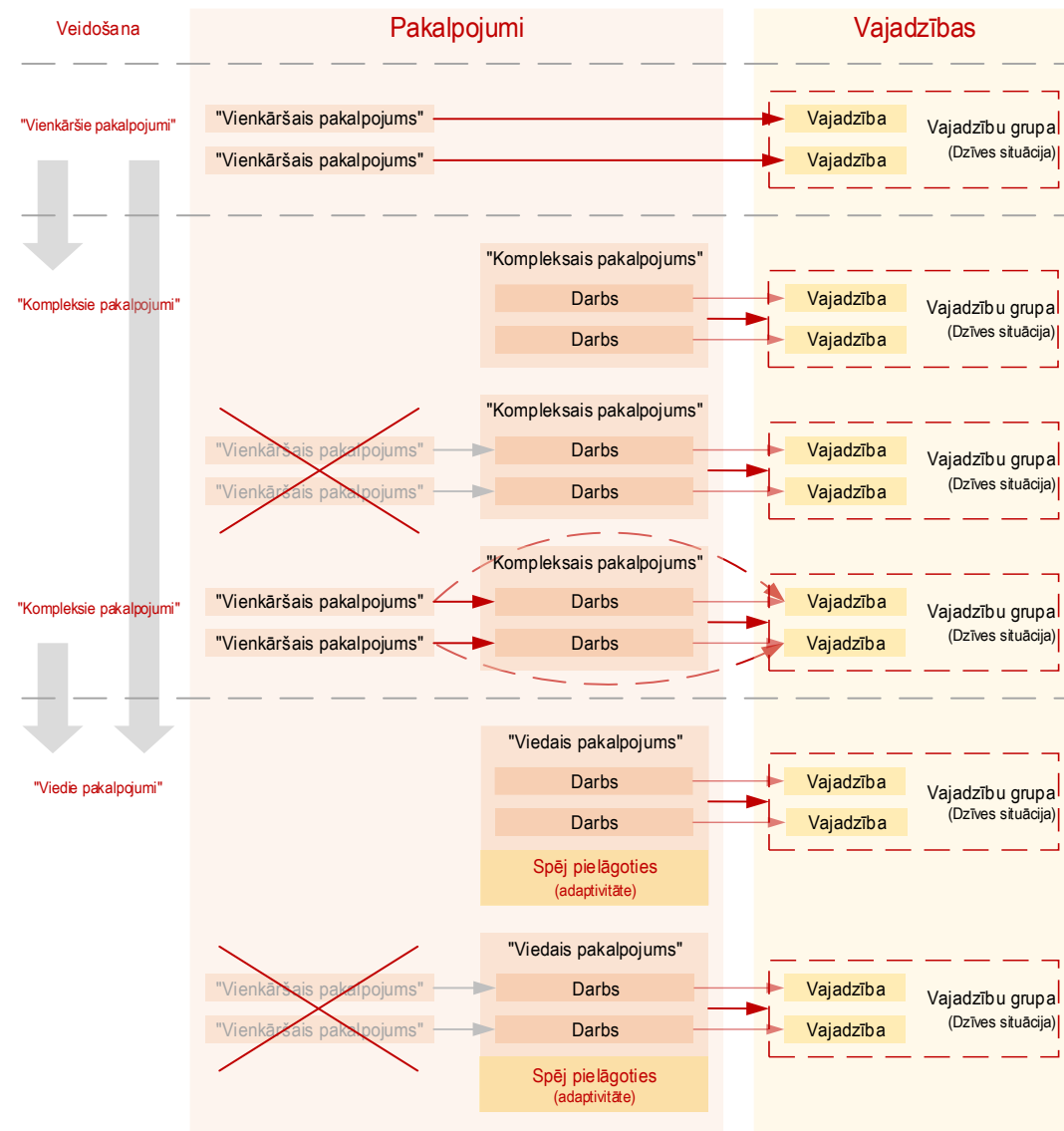
- ♦ vienkāršāku
- ♦ mazāk laika un darba ietilpīgu

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

"Viedo pakalpojumu" var veidot:

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

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





Papildu informācija

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)

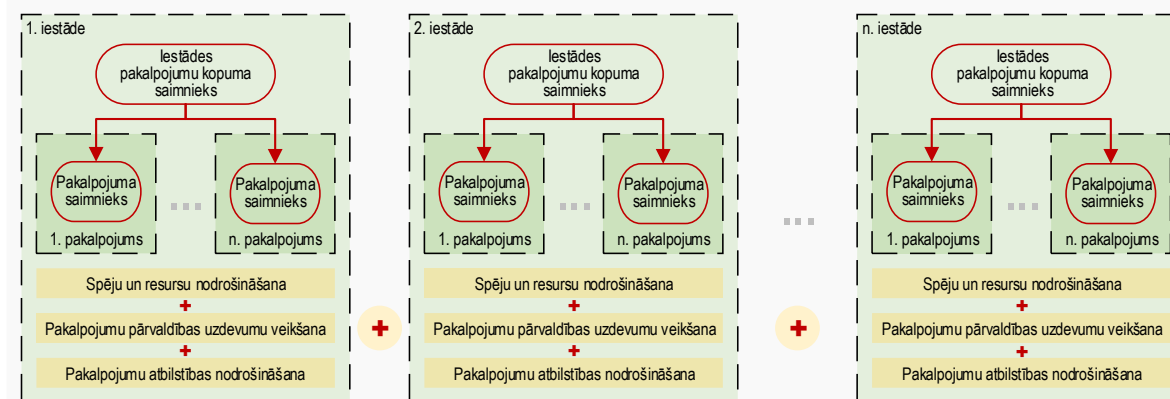
Ir jānovērtē un jāpārskata

pakalpojumu esamības pamatotība un lietderība iestādē !

Iespējamā struktūras optimizēšana – pakalpojumu koncentrācija:

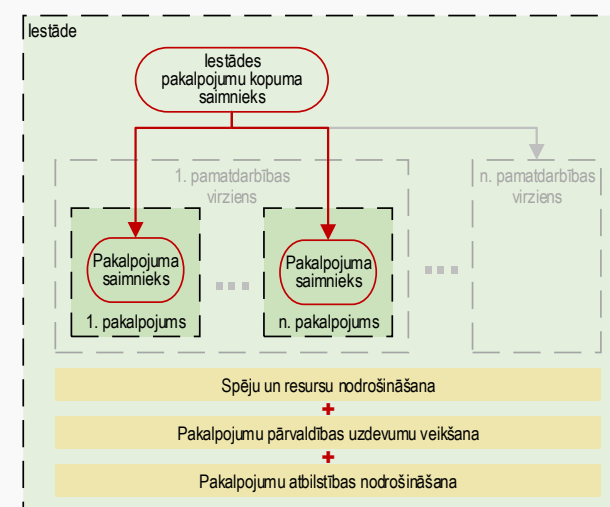
- ♦ nododot pakalpojumus citai iestādei, iestādē saglabājot citu, ar pakalpojumiem nesaistītu funkciju īstenošanu
- ♦ apvienojot vairākas esošas iestādes, veidojot nozares vai pašvaldības "Pakalpojumu sniegšanas kompetenču centru"

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

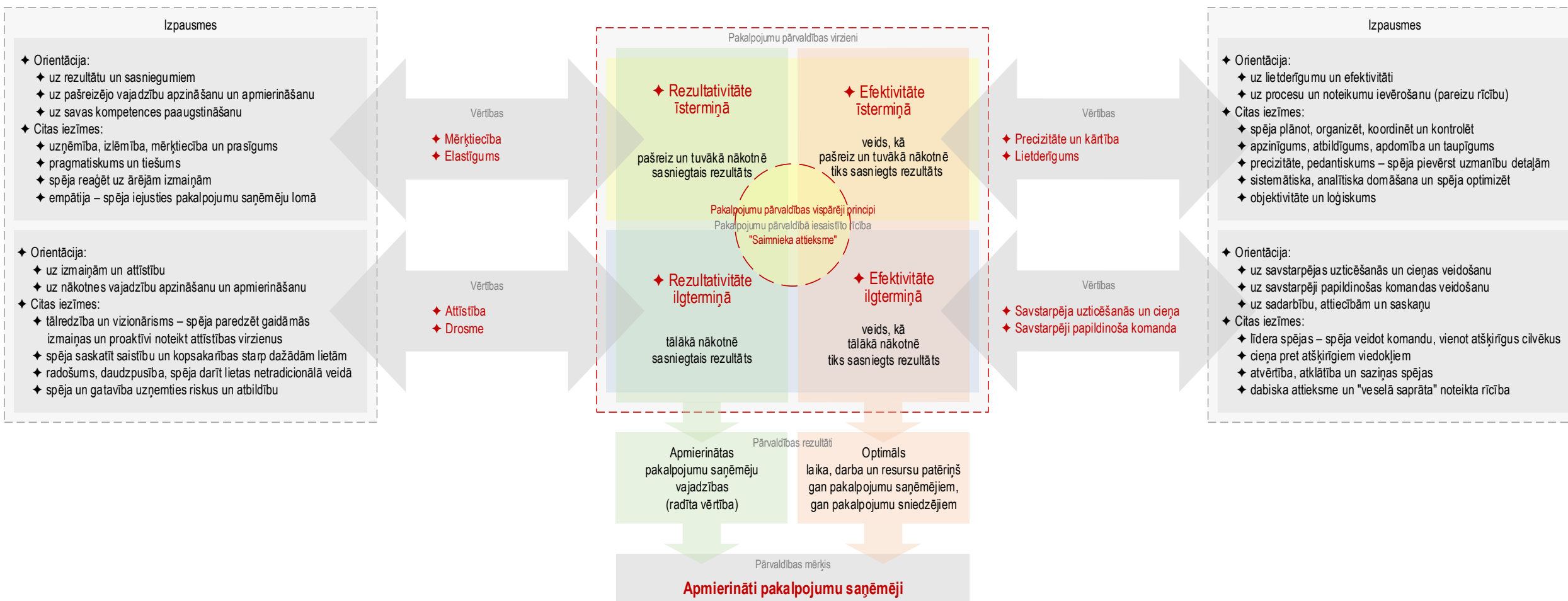
Papildu informācija

Savstarpēji papildinoša komanda

Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem kopēja "**Pakalpojumu kultūra**"

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

Saimnieka
attieksme





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Papildu informācija



Saimnieka attieksme

"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 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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Papildu informācija

Resursi un spējas

Resursi un spējas ir **pakalpojumu kritiskās komponentes** – bez tām nav iespējams nodrošināt pakalpojumu pieejamību

Resursi ir pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas un informācija

"Resursi" plašākā nozīmē ietver dažādus resursu veidus:

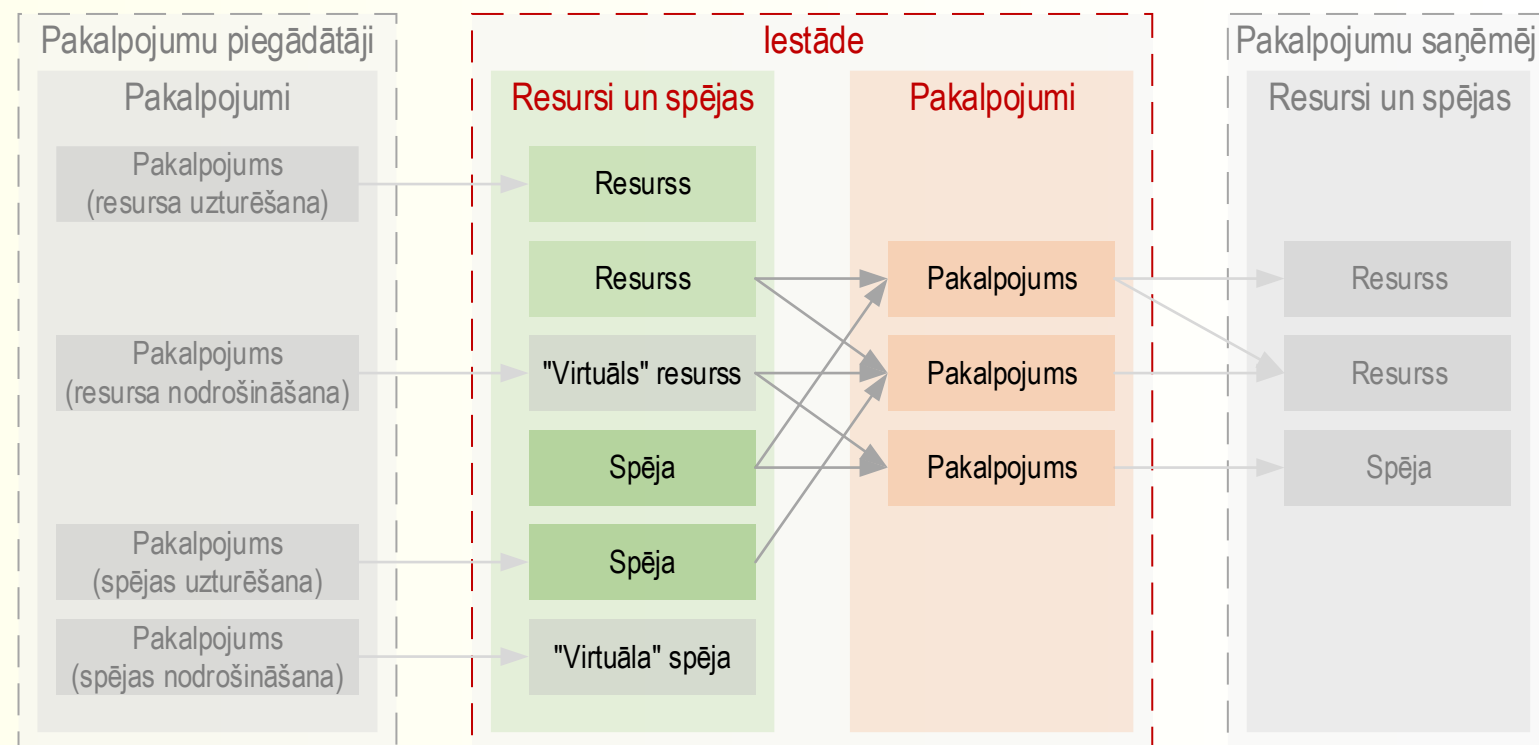
- ◆ materiāli tehnisko nodrošinājumu (tostarp digitālās tehnoloģijas, transporta līdzekļus, ēkas, tehnoloģiskas iekārtas)
- ◆ informāciju
- ◆ enerģiju
- ◆ izejvielas

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

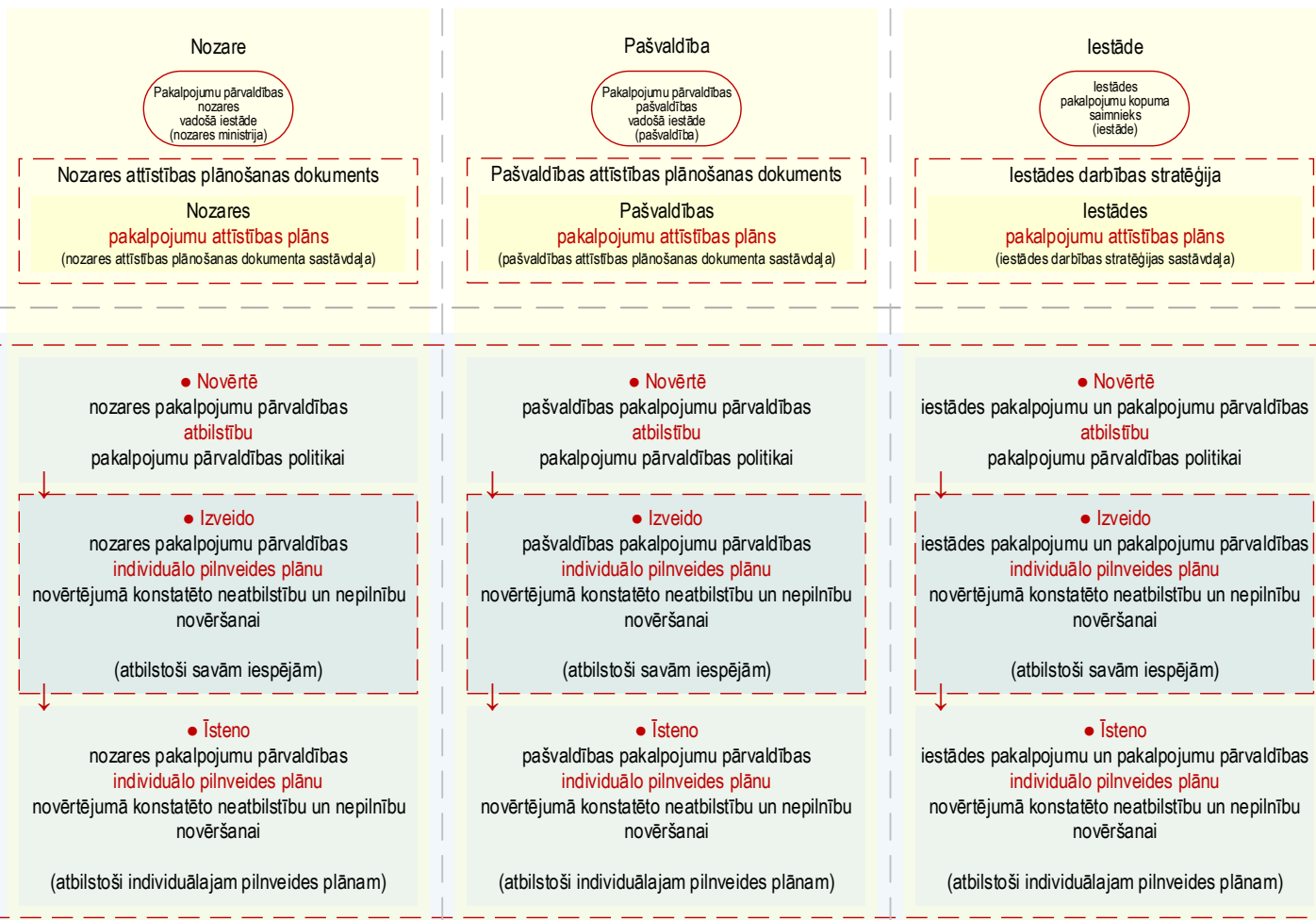
Papildu informācija

→ Pakalpojumu vides pilnveide



Attīstības un pilnveides plāni

“Individuālie pilnveides plāni” nav tas pats, kas “pakalpojumu attīstības plāni”



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 plānus 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

Valsts (horizontāli)



Pakalpojumu pārvaldības
valsts
vadošā iestāde
(VARAM)

Pakalpojumu pārvaldības politika
(valstī vienotas vispārējās prasības
un nosacījumi pakalpojumu pārvaldībai)

VARAM pienākumi ir:

- politikas izveide
- politikas īstenošanas koordinācija
- atbalsts politikas īstenošanai

PVPP2027