



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pakalpojumu pārvaldība un pakalpojumu pārvaldības uzdevumi – pamatjēdzieni

Ievads

Saimnieka
attieksme

1. Pakalpojumu pārvaldība
2. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
3. Pakalpojumu vides pilnveide
4. Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas
5. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un to grupas
6. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu pārvaldības lomas
7. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi, pakalpojumu pārvaldības posmi un tiem atbilstošās aktivitātes
8. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība
9. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarību un mijiedarbības shēma
10. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme uz pakalpojumiem
11. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamā nodrošinājuma (spējām un resursiem)

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

Atbalsts: pvp@varam.gov.lv



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

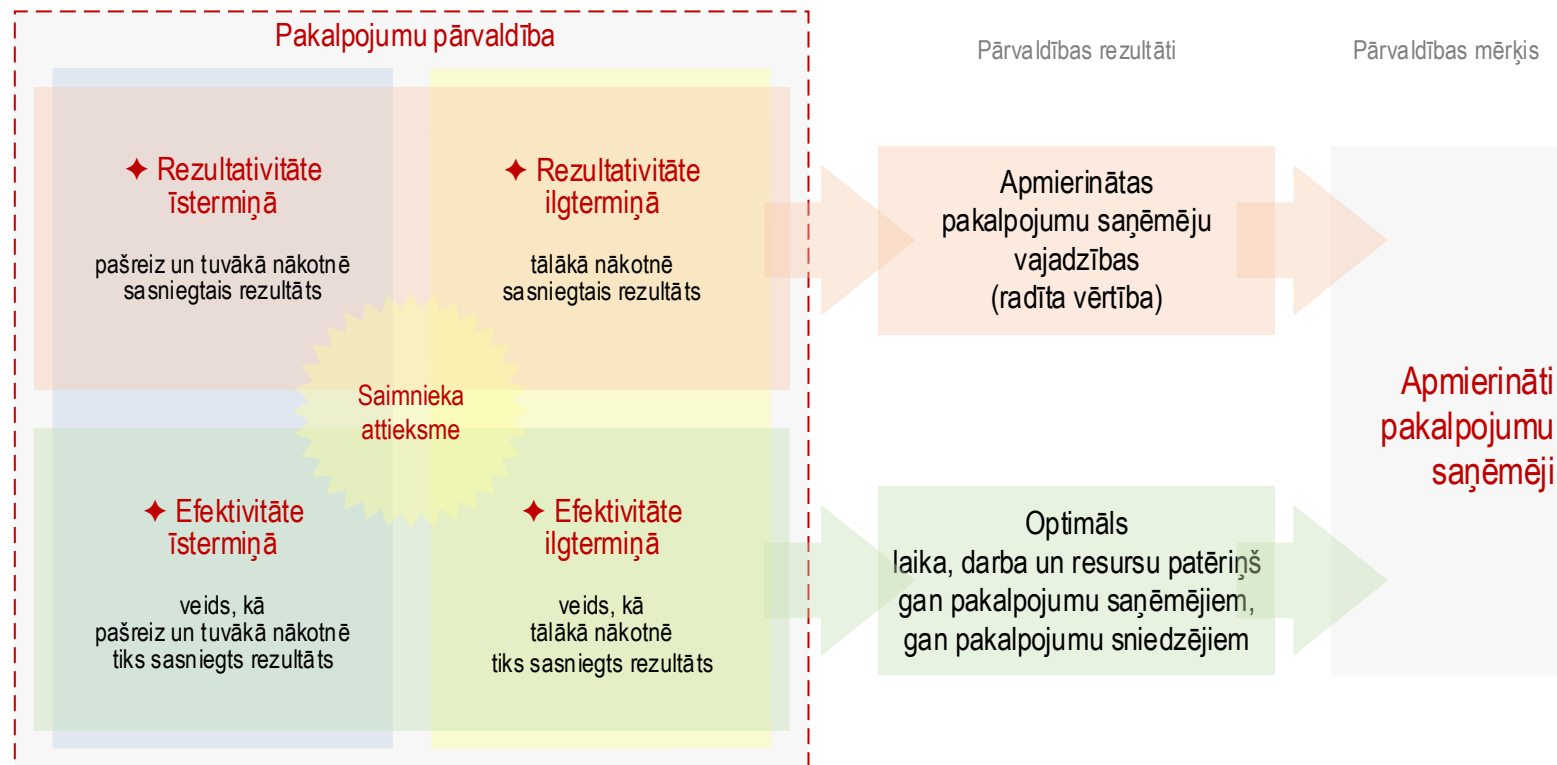


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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:
"pakalpojumu kultūra"





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

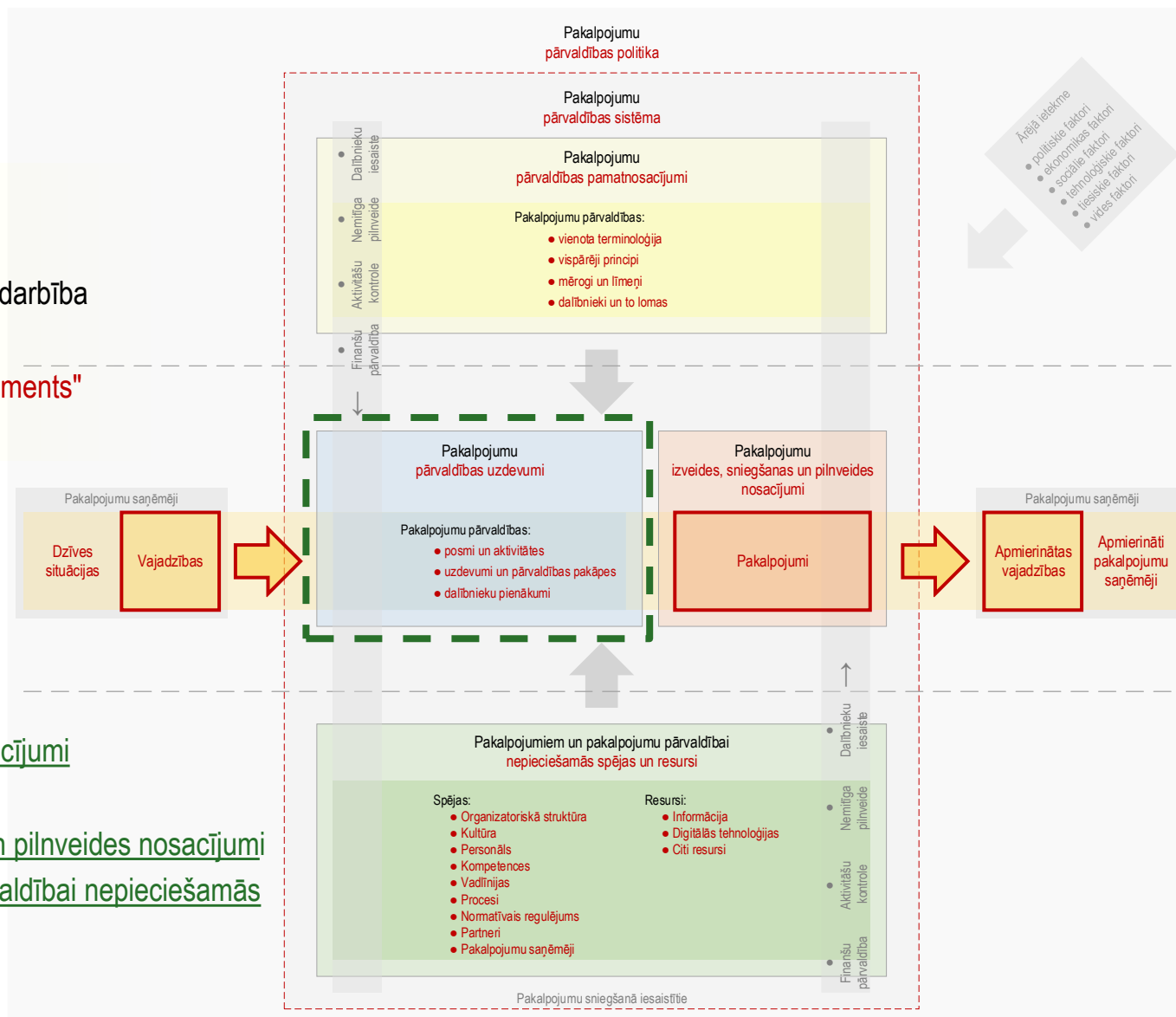
Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– 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, nemitīgu
pilnveidi un attīstību



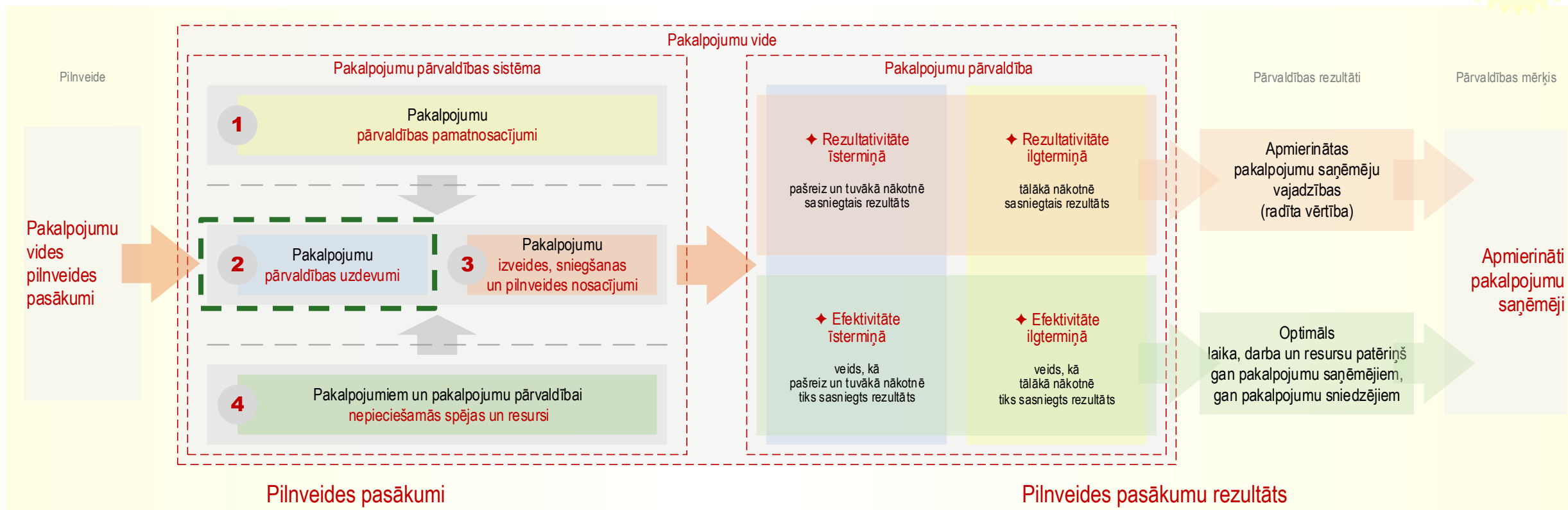
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Saimnieka
attieksme

Pakalpojumu vides pilnveide

- ◆ Pakalpojumu vide ietver pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu pārvaldību



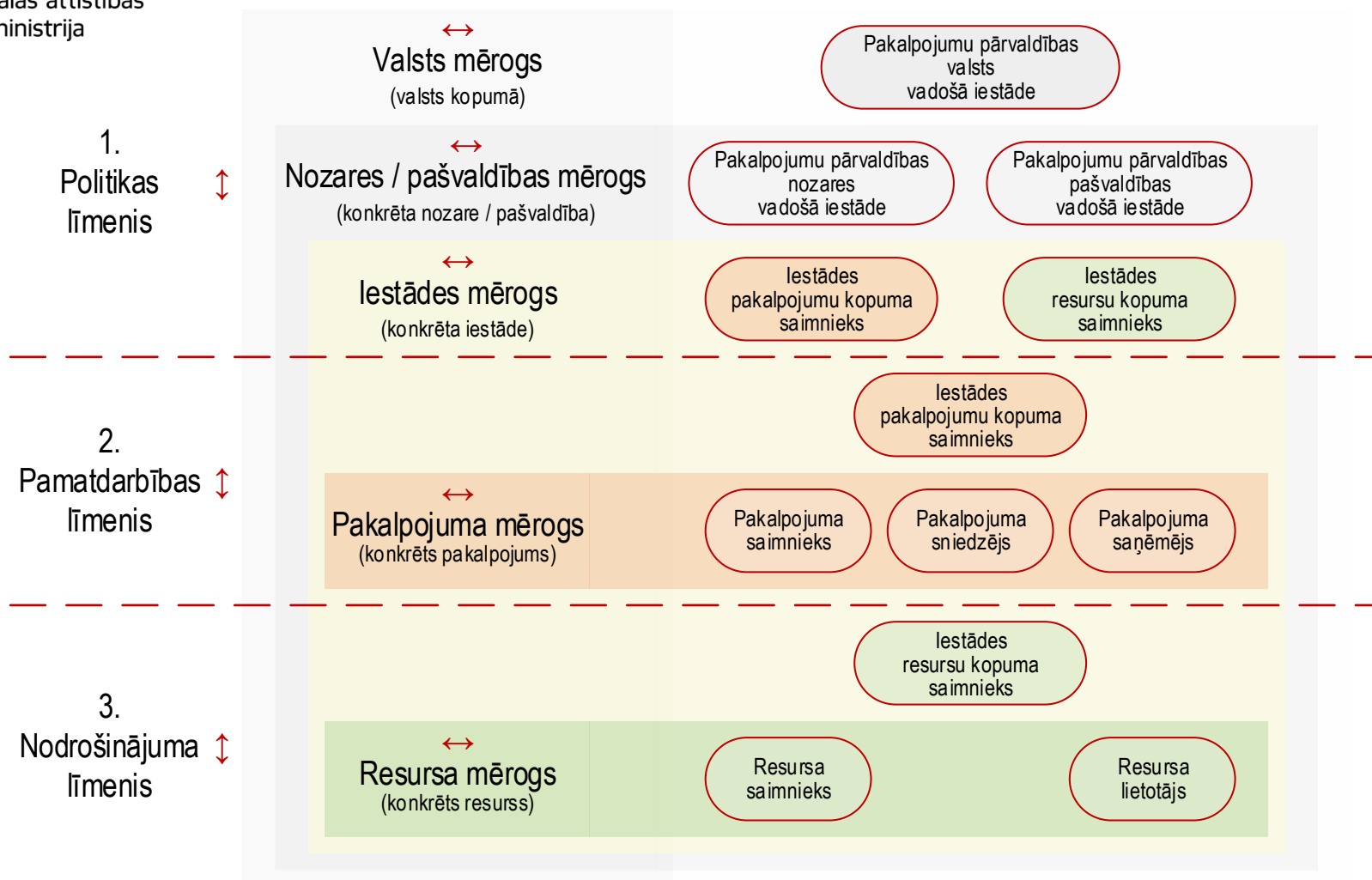
- ◆ Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldības sistēmu, uzlabojas pakalpojumu pārvaldība un tās rezultāti (pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instruments" pakalpojumu pārvaldības pilnveidei)
- ◆ Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldību, pilnveidojas pakalpojumu vide



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas

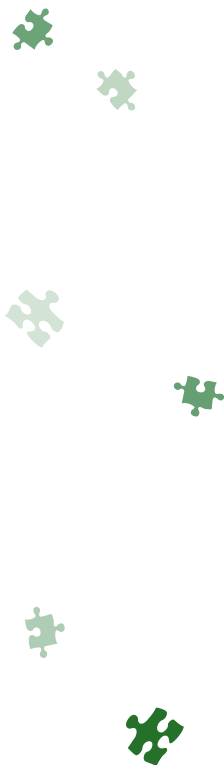


Saistītās tēmas

- ♦ Pakalpojumu pārvaldības lomas un lomu pienākumi
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības lomu atbilstība pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības lomu savstarpējā mijiedarbība
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un to grupas

Politikas pārvaldības līmenī	PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
	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
Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī	PU2-1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība
	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
	PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
	PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
	PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
	PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem
	PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
	PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana
	PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana
	PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
	PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana
	PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem
	PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana
	PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
	PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
	PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana
	PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
	PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
	PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
	PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
	PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
Visos pārvaldības līmeņos	PU3-1	Nemitīga pilnveide
	PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste
	PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole
	PU3-4	Finanšu pārvaldība



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu pārvaldības lomas

6(11)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Lomas:
atbildīgs – A
līdzatbildīgs – L

Pakalpojumu pārvaldības lomas

Politikas pārvaldības līmenī	PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana	A	L	L	L				L		
	PU1-2	Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana	L	A	A	A	L		L	A	L	L
	PU1-3	Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide	A	A	A							
	PU1-4	Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana	A									
	PU1-5	Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība	A	A	A	A			L	A		L
Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī	PU2-1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība				A	A	A	L			
	PU2-2	Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana				A	A	A	L			
	PU2-3	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana				A	A	L		A	A	
	PU2-4	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana				A	A			A	A	
	PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana				A	A	L		A	A	
	PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide				A	A			A	A	
	PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana				A	A					
	PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem				A	A					
	PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem				A	A		L	A	A	L
	PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana				A	A	A		A	A	
	PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana				A	A	A		A	A	
	PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem				A	A			A	A	
	PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana				A	A	L		A	A	
	PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem				A	A					
	PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana				A	A	A	L			
	PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem				A	A	A		A	A	
	PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)				A	A			A	A	
	PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)				A	A	L	L	A	A	L
	PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana				A	A			A	A	
Visos pārvaldības līmeņos	PU3-1	Nemitīga pilnveide	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-2	Pārvaldības daļībnieku iesaiste	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-4	Finanšu pārvaldība	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

8(11)

Pilnvērtīgai pakalpojumu pārvaldībai,
pakalpojumu sniegšanai un pakalpojumu atbilstības nodrošināšanai,
ir nepieciešams veikt
pilnīgi visus
pakalpojumu pārvaldības uzdevumus

Jo pakalpojumu pārvaldības 32 uzdevumi:

- ♦ ir savstarpēji saistīti – tie ir vienota, savstarpēji papildinoša sistēma
(pakalpojumu pārvaldības “biznesa process”)
- ♦ ir atkarīgi viens no otra, un tie ietekmē citus vai arī ir atkarīgi no citiem – saistītajiem uzdevumiem
(konkrēta uzdevuma veikšana var būt kā priekšnoteikums kāda cita uzdevuma veikšanai)
- ♦ ir jāveic visi – tie ir kopēja un vienota procesa sastāvdaļa
(var atšķirties “pārvaldības pakāpe” – pārvaldības uzdevumu veikšanas dziļums dažādu prioritāšu pakalpojumiem, un iestāde pati nosaka sev atbilstošāko uzdevuma veikšanas veidu, tostarp procesu)
- ♦ nodrošina pakalpojumu atbilstību pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
(dažādu konkrētu uzdevumu veikšana nodrošina pakalpojuma atbilstību konkrētiem nosacījumiem)

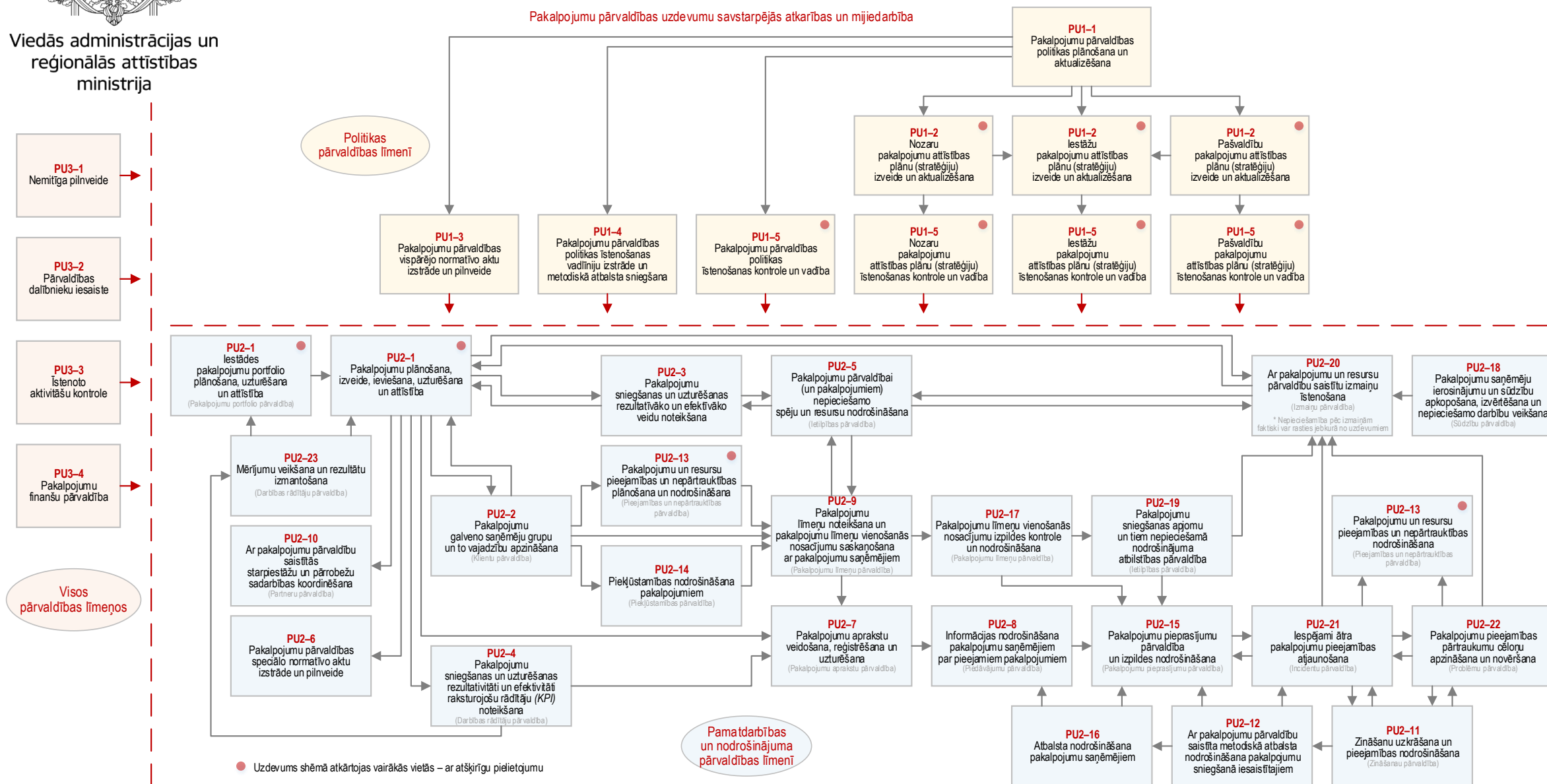


Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējo atkarību un mijiedarbības shēma

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



10(11)

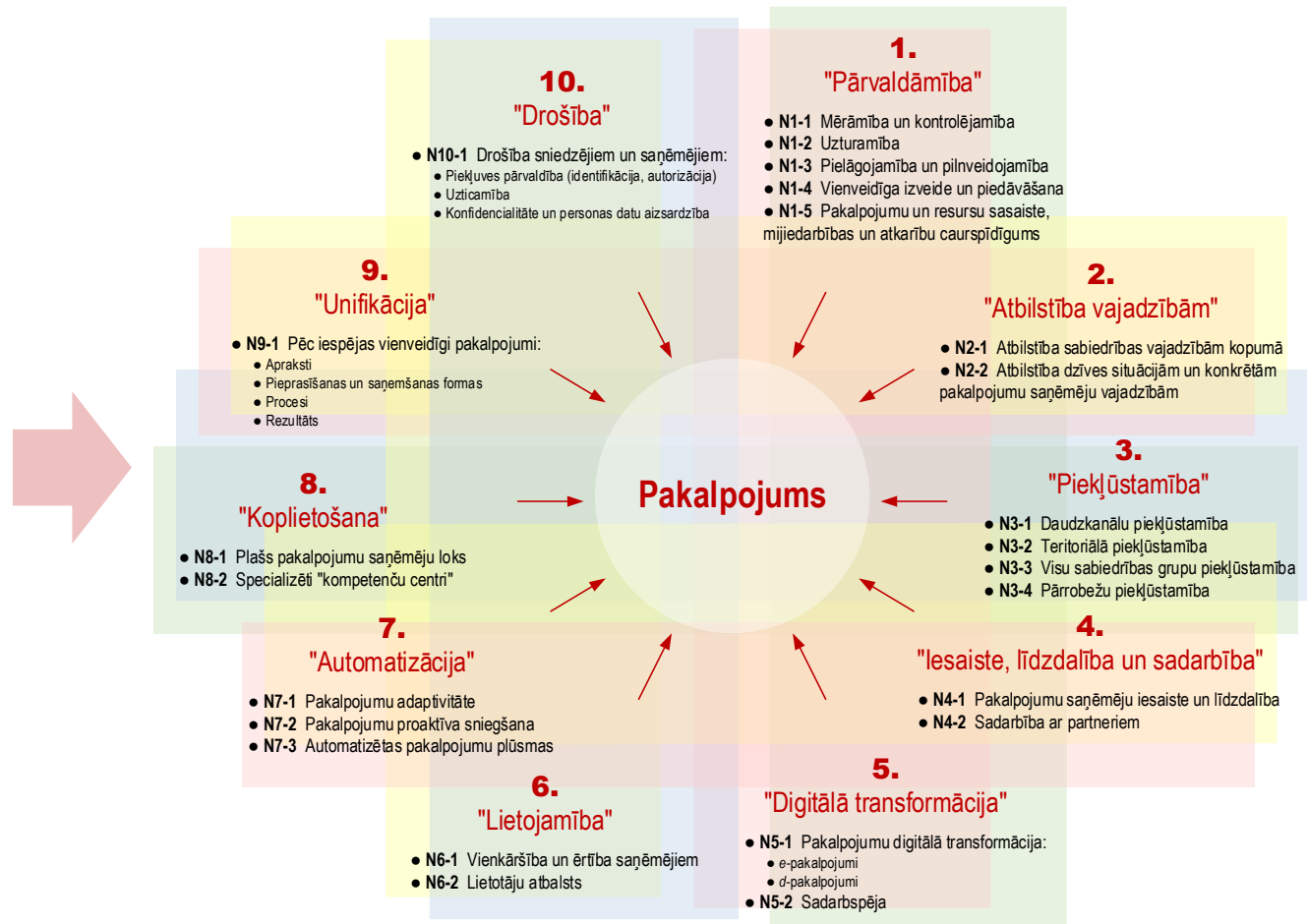
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme uz pakalpojumiem

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme
uz pakalpojumu un tā atbilstību pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem (atbilstības nodrošināšana)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
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
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
PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem
PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana
PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana
PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana
PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem
PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana
PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana
PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
PU3-1	Nemītīga pilnveide
PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste
PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole
PU3-4	Finanšu pārvaldība

Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no nepieciešamā nodrošinājuma

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamā nodrošinājuma
(spējām un resursiem)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
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
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
PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem
PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana
PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana
PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana
PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem
PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana
PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana
PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
PU3-1	Nemitīga pilnveide
PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste
PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole
PU3-4	Finanšu pārvaldība

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi

Spējas:

- Organizatoriskā struktūra
- Kultūra
- Personāls (cilvēki)
- Kompetences
- Vadlīnijas
- Procesi
- Normatīvais regulējums
- Partneri
- Pakalpojumu saņēmēji

Resursi:

- Informācija
- Digitālās tehnoloģijas
- Citi resursi