



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-1

Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

Saimnieka
attieksme

1. Uzdevuma veikšanas rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi
2. Uzdevuma veikšanas līmeņi, mērogi un atbildīgās lomas
Uzdevuma iesaiste pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātēs
3. Uzdevuma veikšanā iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība
4. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība
5. No uzdevuma veikšanas atkarīgie pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
6. Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamās spējas (kompetences un procesi)
7. Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (informācija un digitālās tehnoloģijas)
8. Norādes uzdevuma veikšanai

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

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

1(8)

Uzdevuma veikšanas rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



- ♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:
 - ♦ ir izveidota un tiek aktualizēta valstī vienota un visaptveroša pakalpojumu pārvaldības politika, kas apraksta pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo pakalpojumu pārvaldības sistēmu, un ir par pamatu valstī vienotas pakalpojumu vides izveidei un pilnveidei

Ieguvumi un apdraudējumi



- ♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:
 - ♦ pakalpojumu pārvaldība valstī (tostarp pakalpojumu izveide un sniegšana) atbilst valsts attīstības prioritātēm un mērķiem – sabiedrības vispārējām vajadzībām
 - ♦ vienota pakalpojumu pārvaldības politika ir priekšnosacījums sabiedrības apmierinātības pieaugumam ar publiskajiem pakalpojumiem, kā arī iestāžu apmierinātības pieaugumam, īstenojot pārvaldītu starpiestāžu sadarbību starpiestāžu pakalpojumu formā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldība (tostarp izveide un sniegšana) nodrošina pakalpojumu sniegšanas rezultativitātes un efektivitātes palielināšanu
 - ♦ ir noteikti vispārēji pakalpojumu pārvaldības rezultatīvākie un efektīvākie veidi, un ir noteikta valstī vienota pieeja pakalpojumu pārvaldības īstenošanā
- ♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :
 - ♦ valstī nav vienota pakalpojumu pārvaldība, nav vienota pieeja pakalpojumu pārvaldības īstenošanā:
 - ♦ tā ir fragmentēta (tā nav visaptveroša ne pēc mērogiem, ne pēc līmeņiem, ne pēc posmiem, ne pēc satura)
 - ♦ tā tiek īstenota atsevišķās iestādēs, atšķirīgi un nepilnīgi
 - ♦ tā neatbilst valsts attīstības prioritātēm un mērķiem – sabiedrības vispārējām vajadzībām
 - ♦ valstī kopumā nav nodrošināti:
 - ♦ pakalpojumu saņēmējiem – vajadzībām atbilstoši un kvalitatīvi pakalpojumi, un ērts un piemērots to saņemšanas veids
 - ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem – rezultatīvākie un efektīvākie pakalpojumu pārvaldības veidi, pakalpojumu saņēmēju apmierinātība un efektīva pakalpojumu pārvaldība



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

2(8)

Uzdevuma veikšanas līmeņi, mērogi un atbildīgās lomas

- ♦ **Uzdevums** ir veicams visos norādītajos pakalpojumu pārvaldības **līmeņos un mērogos**
- ♦ Uzdevuma veikšanā ir iesaistītas visas norādītās pakalpojumu pārvaldības **lomas**



Uzdevuma iesaiste pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātēs

Politikas līmenis			Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenis						
Pakalpojumu pārvaldības politika un pakalpojumu attīstības stratēģijas			Pakalpojumi un tiem nepieciešamās spējas un resursi						
● Plānošana un aktualizēšana	● Sagatavošanās īstenošanai	● Īstenošana	● Plānošana	● Izveide vai iegāde	● Ieviešana vai pielāgošana	● Sniegšana vai lietošana	● Uzturēšana un pilnveide	● Likvidēšana	

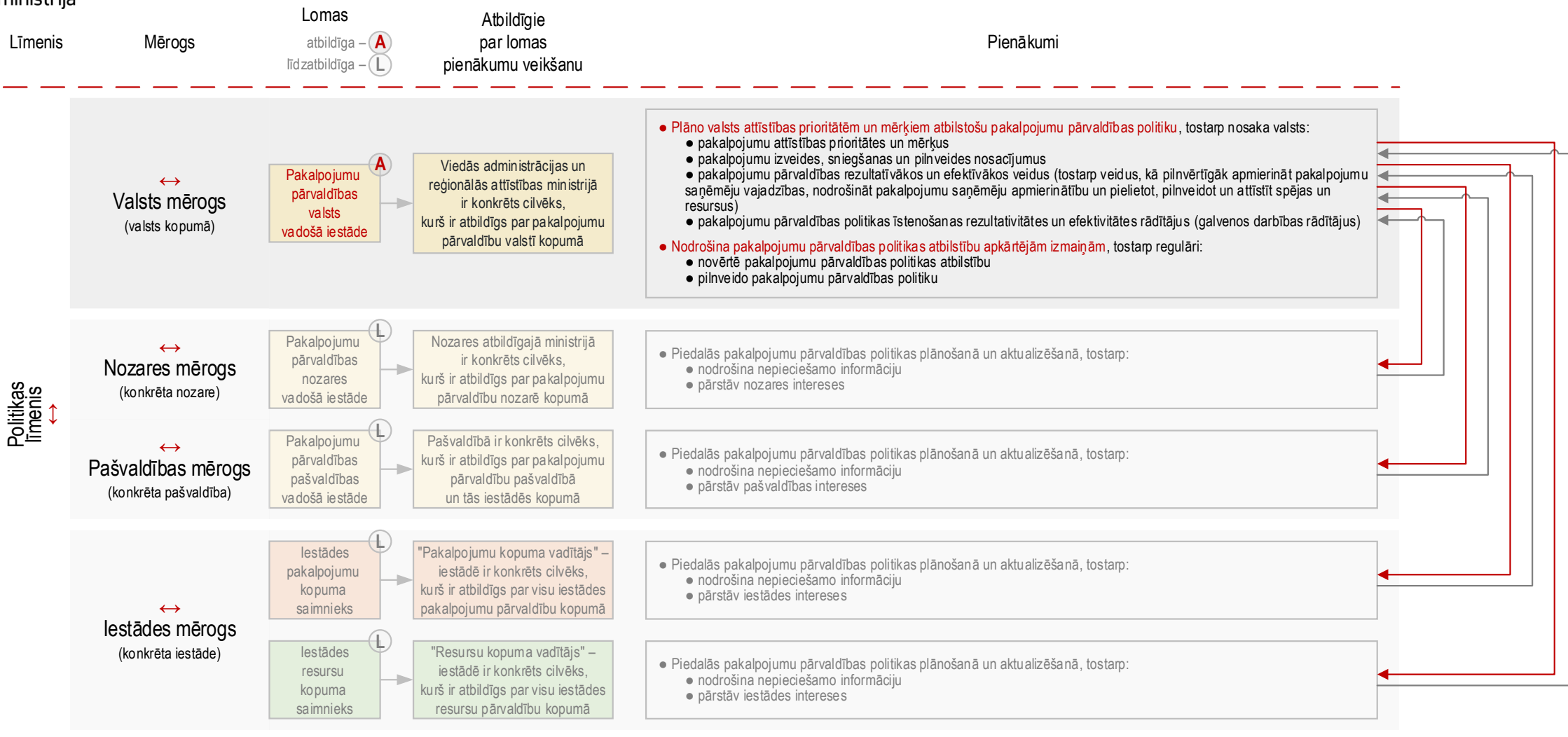


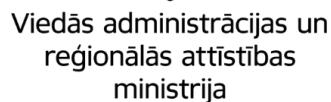
PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Uzdevuma veikšanā iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība

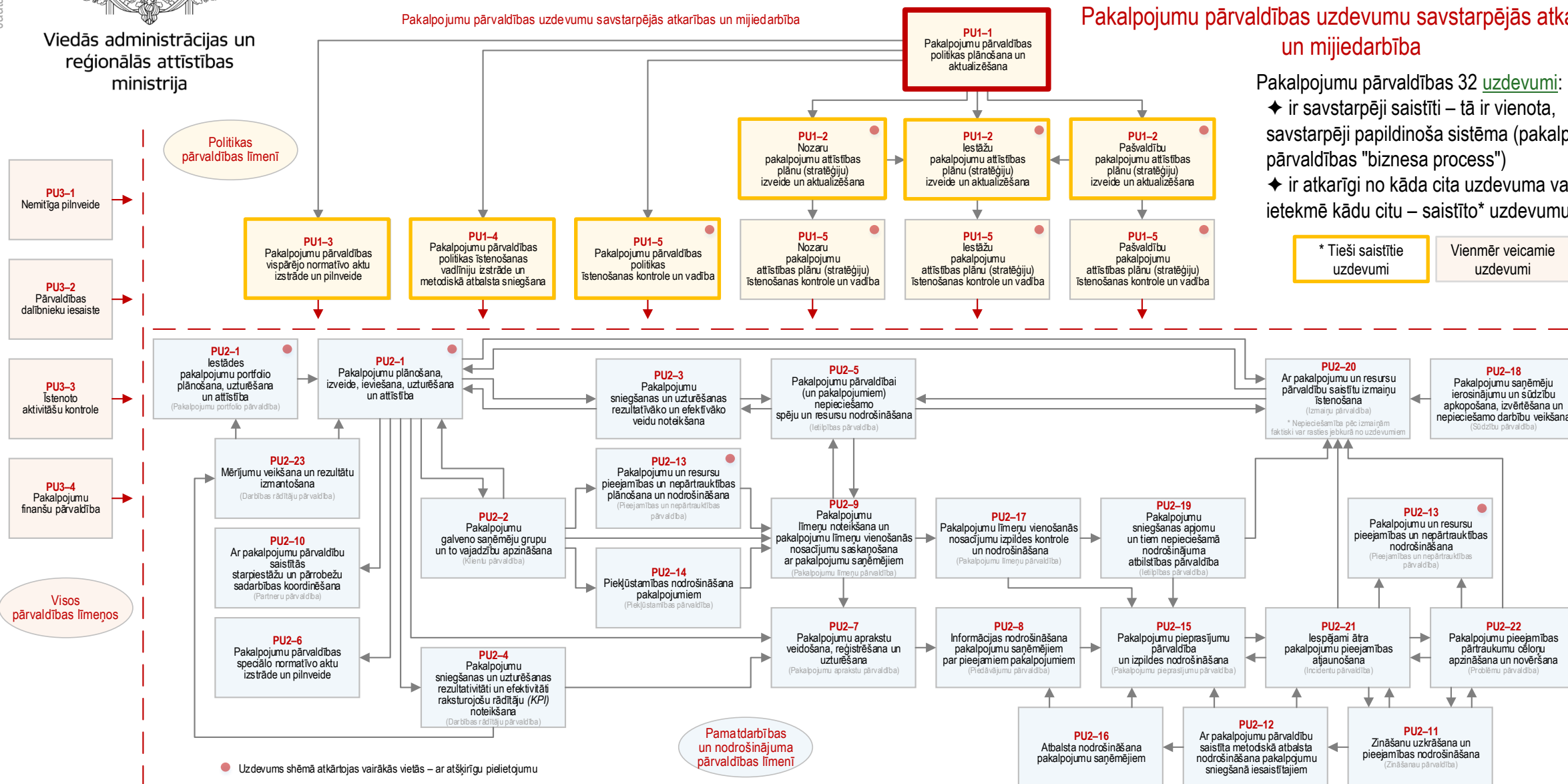




Pakalpojumu pārvaldības 32 uzdevumi:

- ◆ ir savstarpēji saistīti – tā ir vienota, savstarpēji papildinoša sistēma (pakalpojumu pārvaldības "biznesa process")
- ◆ ir atkarīgi no kāda cita uzdevuma vai arī ietekmē kādu citu – saistīto* uzdevumu

* Tieši saistītie uzdevumi	Vienmēr veicamie uzdevumi
-------------------------------	------------------------------





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

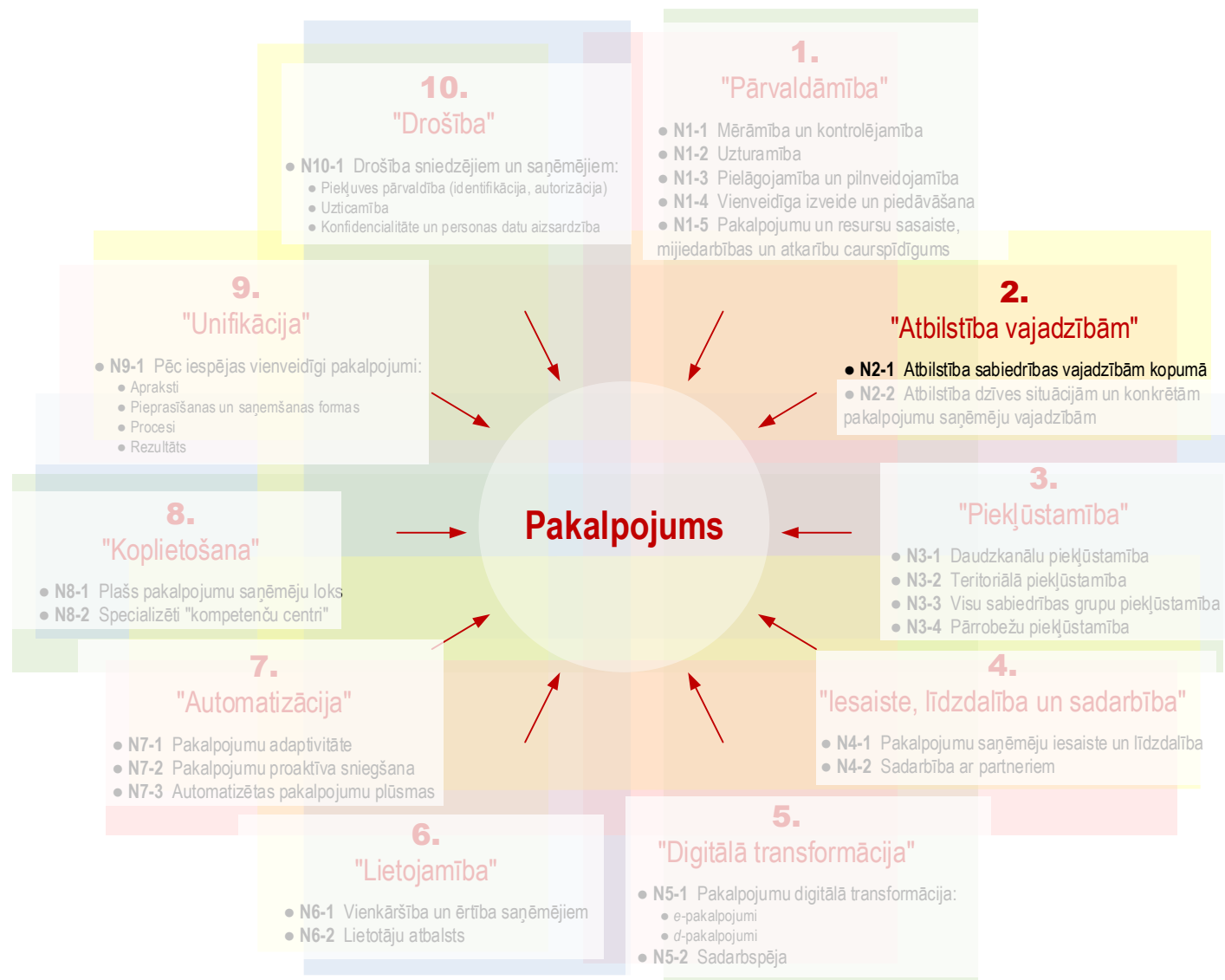
PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

5(8)

No uzdevuma veikšanas
atkarīgie
pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi

Pakalpojumu atbilstība
pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
ir atkarīga
no pilnvērtīgas
pakalpojumu pārvaldības uzdevumu
veikšanas

Pakalpojuma atbilstība nosacījumiem
ir uzdevuma veikšanas rezultāts,
neveicot uzdevumu, nav iespējams nodrošināt
nosacījumiem atbilstošu pakalpojumu





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

6(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamās spējas
(kritiskie veiksmes faktori)

Kompetences



- ♦ Vispārējās pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas kompetences (VARAM izveidotā pakalpojumu pārvaldības politika, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumu īstenošanas kompetences (VARAM izveidotā pakalpojumu pārvaldības politika, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas kompetences (VARAM izveidotās vadlīnijas, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanas kompetences (VARAM izveidotās vadlīnijas, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības īstenošanai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanas kompetences (VARAM izveidotās vadlīnijas, VARAM apmācība)
- ♦ Vispārējās kompetences pakalpojumu pārvaldības īstenošanai atbilstoši pasaulē vispāratzītai pakalpojumu pārvaldības labajai praksei – "ITIL"
- ♦ Attīstības plānošanas dokumentu izveides kompetences
- ♦ Politiku izveides kompetences
- ♦ Normatīvo aktu izveides kompetences
- ♦ Procesi izveides, aprakstīšanas un vadības kompetences
- ♦ Galveno darbības rādītāju noteikšanas un mērīšanas kompetences
- ♦ Komunikācijas un sadarbības kompetences
- ♦ Pārmaiņu vadības kompetences
- ♦ Projektu vadības kompetences
- ♦ Digitālo tehnoloģiju risinājumu izveides kompetences
- ♦ Digitālo tehnoloģiju risinājumu lietošanas kompetences
 - ♦ pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem obligāti iegūstamas kompetences
 - ♦ deleģējamās – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

Procesi



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par vispārējām pakalpojumu pārvaldības attīstības tendencēm
- ◆ Informācija par valsts attīstības prioritātēm un mērķiem
- ◆ Informācija par sabiedrības (tostarp iedzīvotāju un uzņēmēju) vajadzībām un to izmaiņu tendencēm
- ◆ Informācija par esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un pakalpojumu vidi valstī kopumā
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem), tostarp par pakalpojumu saņēmēju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un rādītāju faktisko vērtību atbilstību plānotajām valsts mērogā
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dzīves situācijām, pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ informācijas pieprasījumiem
 - ◆ darbu pieprasījumiem
 - ◆ vienošanās pieteikumiem
 - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem
 - ◆ incidentu pieteikumiem
 - ◆ problēmu pieteikumiem
 - ◆ sūdzībām un ierosinājumiem
 - ◆ izmaiņu pieprasījumiem

Digitālās tehnoloģijas



- ◆ Valsts vienotais reģistrs: Dzīves situāciju reģistrs
- ◆ Valsts vienotais reģistrs: Pakalpojumu reģistrs
- ◆ Valsts vienotais reģistrs: Resursu reģistrs
- ◆ Valsts centralizētās vai iestāžu specializētās pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes
- ◆ Vienotā pieteikumu vadības sistēma vai iestāžu "lokālās" pieteikumu vadības sistēmas
- ◆ Specializētie pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi (tostarp e-lietotnes un e-formas, informācijas sistēmas, pakalpojumu automatizācijas, vadības un kontroles risinājumi)
- ◆ Risinājumi klātienē pieteikumu reģistrācijai
- ◆ Risinājumi pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei
- ◆ Risinājumi pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei
- ◆ Monitoringa un diagnostikas risinājumi
- ◆ Zināšanu datu bāzes risinājumi
- ◆ Risinājumi klientu un partneru attiecību pārvaldībai
- ◆ Risinājumi sūdzību un ierosinājumu pārvaldībai
- ◆ Risinājumi aptauju veikšanai
- ◆ Dažādas pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās koplietošanas komponentes (tostarp Maksājumu modulis, Vienotais pieteikšanās modulis, Parakstīšanas rīks, e-paraksts un laika zīmogs, datu apmaiņas risinājumi, piemēram, DAGR)
- ◆ Dažādas atbalsta funkciju veikšanai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas (tostarp grāmatvedības sistēma, personāla vadības sistēma, lietvedības / dokumentu vadības sistēma)
- ◆ IKT infrastruktūra (tostarp serveri, datu glabātavas, tīkla un sakaru iekārtas, datorizētas darba vietas)
- ◆ valstī obligāti centralizēti nodrošināmas un lietojamas tehnoloģijas
- ◆ valstī, resorā vai iestādē centralizēti nodrošināmas tehnoloģijas



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

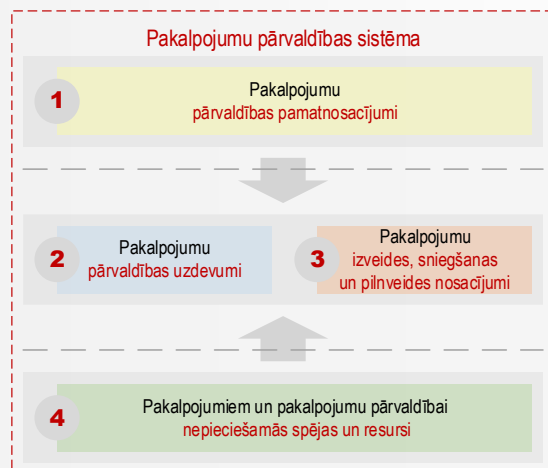
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politiku plāno "Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde" (Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija – VARAM)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika ir pakalpojumu vides pilnveides plāna sastāvdaļa
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei valstī
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika apraksta pakalpojumu pārvaldības sistēmu un ietver šādas galvenās sastāvdaļas:
 - ♦ levads (pakalpojumu pārvaldības pamatjēdzieni)
 - ♦ 1. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi
 - ♦ 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi
 - ♦ 3. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
 - ♦ 4. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi



Veicamās darbības



"Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošajai iestādei":

- 1) Pirms pakalpojumu pārvaldības politikas plānošanas, ir jāapzina esošais stāvoklis saistībā ar pakalpojumu vidi valstī kopumā
- 2) Plānojot pakalpojumu pārvaldības politiku:
 - ♦ tā ir jāsalāgo ar valsts attīstības prioritātēm un mērķiem
 - ♦ tās izveidē ir jāiesaista citi pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, un tiem atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:
 - ♦ ir jānodrošina politikas plānošanai nepieciešamā informācija
 - ♦ ir jāpārstāv nozares, pašvaldības vai iestādes intereses
- 3) Pakalpojumu pārvaldības politiku kā pakalpojumu vides pilnveides plāna sastāvdaļu ir jāapstiprina Ministru kabinetam
- 4) Pakalpojumu pārvaldības politiku ir regulāri jāpārskata un jāaktualizē, veidojot pakalpojumu vides pilnveides plānu nākošajam periodam, tostarp:
 - ♦ aktualizēšana ir jāuzsāk vismaz vienu gadu pirms nākošā perioda sākšanās
 - ♦ pirms aktualizēšanas ir jānovērtē pakalpojumu pārvaldības politikas atbilstība apkārtējām izmaiņām
 - ♦ aktualizējot, ir jānodrošina pēctecība attiecībā pret iepriekšējo plāna periodu

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Visaptverošai un valstī vienotai pakalpojumu pārvaldības politikas iedzīvināšanai:
 - ♦ ir jāvelta īpaša, fokusēta uzmanība, apņēmība un mērķtiecība
 - ♦ ir jāplāno pastāvīgs darbs ilgtermiņā
 - ♦ ir jāīsteno pakalpojumu vides pilnveide katrā atsevišķā iestādē

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ BUJ: Kas ir pakalpojumu pārvaldības politika?
- ♦ ITIL4: *Strategy management*
- ♦ ITIL4: *Architecture management*
- ♦ ITIL4: *Organizational change management*