



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-2

Nozaru, pašvaldību un iestāžu
pakalpojumu attīstības plānu
izveide 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

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

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



◆ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ◆ ir sagatavoti pakalpojumu attīstības plāni* nozarei, pašvaldībai vai iestādei (atbilstoši savam darbības mērogam)
- ◆ pakalpojumu attīstības plāni tiek aktualizēti (atbilstoši mainīgām vajadzībām un situācijai)

* no pakalpojumu pārvaldības skatu punkta – plāni, bet no valsts attīstības plānošanas skatu punkta – stratēģijas

Ieguvumi un apdraudējumi



◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ◆ pakalpojumu pārvaldība nozarēs, pašvaldībās un iestādēs (tostarp pakalpojumu izveide un sniegšana) atbilst valsts attīstības prioritātēm, mērķiem un valsts pakalpojumu pārvaldības politikai
- ◆ pakalpojumu pārvaldība atbilst sabiedrības vispārējām un pakalpojumu saņēmēju konkrētām vajadzībām
- ◆ nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plāni atspoguļo pakalpojumu pārvaldības mērķus, nosaka turpmākās aktivitātes saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un rezultatīvākos un efektīvākos aktivitāšu īstenošanas veidus
- ◆ pakalpojumu attīstības plāni atbilst sabiedrības vajadzību un situācijas izmaiņām

◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ◆ pakalpojumu pārvaldība nozarēs, pašvaldībās un iestādēs (tostarp pakalpojumu izveide un sniegšana) neatbilst valsts attīstības prioritātēm, mērķiem un valsts pakalpojumu pārvaldības politikai – tā neatbilst sabiedrības vispārējām un pakalpojumu saņēmēju konkrētām vajadzībām
- ◆ nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstība nenotiek plānveidīgi:
 - ◆ nav noteikti pakalpojumu pārvaldības (tostarp attīstības) mērķi
 - ◆ nav noteiktas pakalpojumu pārvaldības aktivitātes
 - ◆ nav noteikti un rezultatīvākie un efektīvākie pakalpojumu pārvaldības aktivitāšu īstenošanas veidi
 - ◆ pakalpojumu attīstība neatbilst sabiedrības vajadzību un situācijas izmaiņām
- ◆ nozares, pašvaldības vai iestādes darbības virzieni nav noteikti vai arī tie nav atbilstoši realitātei
- ◆ nav skaidras iestādes pakalpojumu grupas un iespējamie pakalpojumi, un nav skaidra šo pakalpojumu grupu turpmākā attīstība
- ◆ nav skaidra nozares, pašvaldības vai iestādes attīstība kopumā



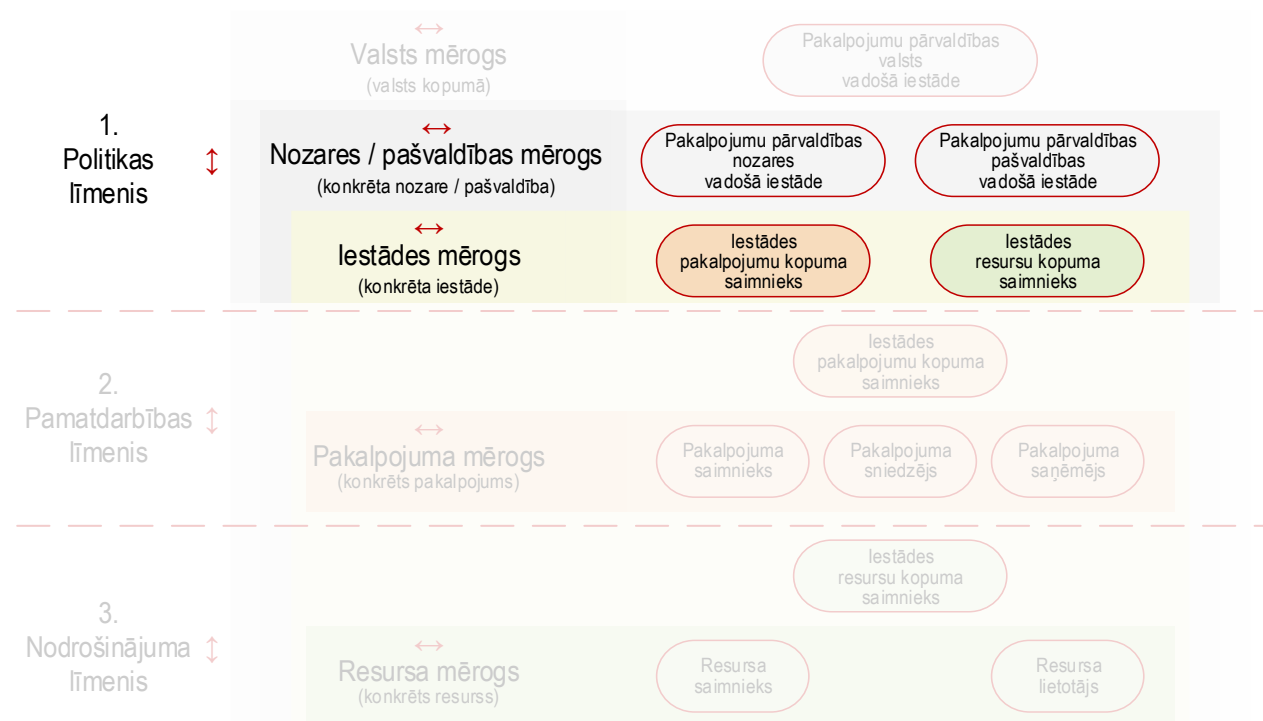
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

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

2(8)

Darbības līmeņi, mērogi un atbildīgās lomas



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

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	

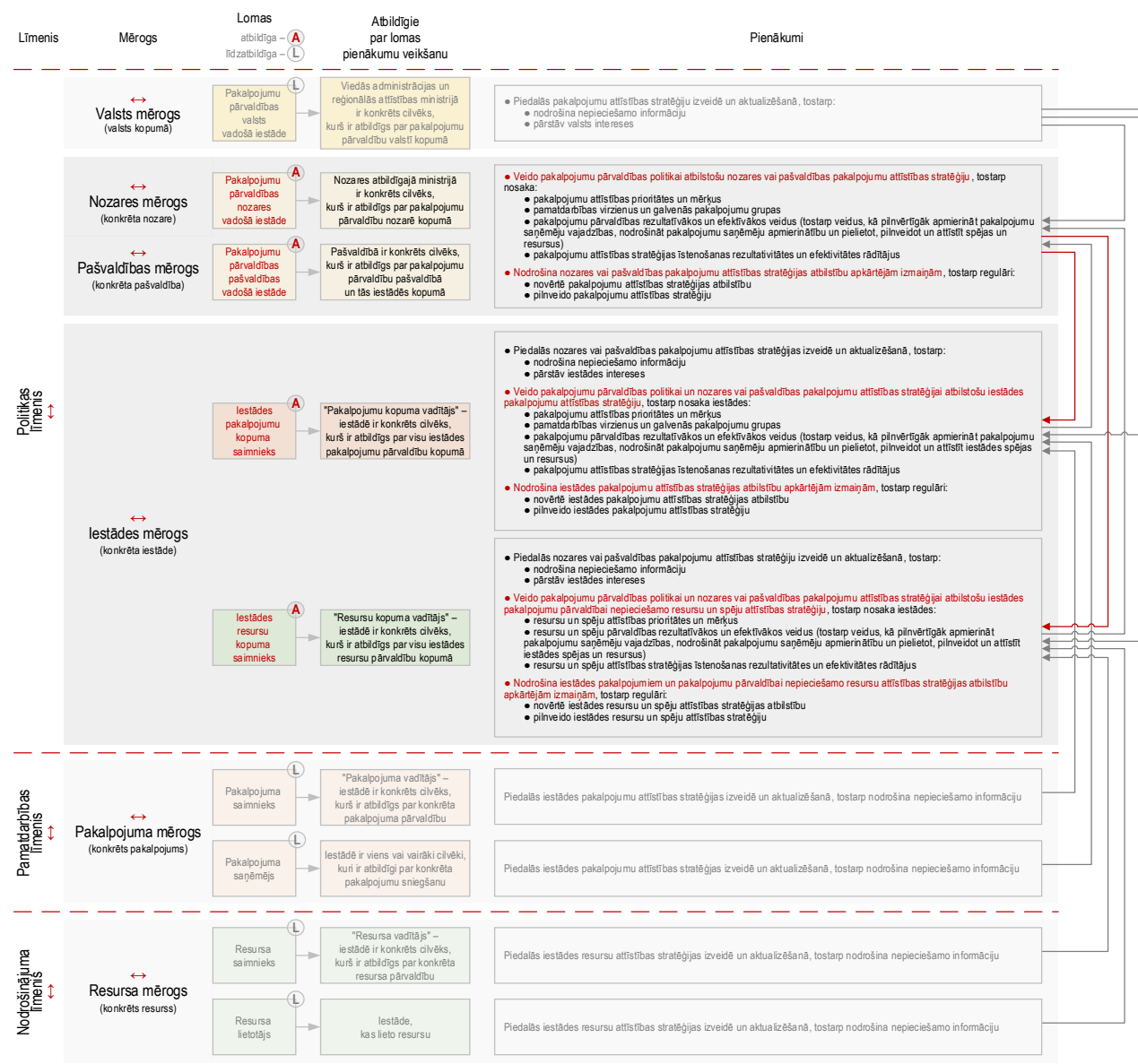


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

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





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

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

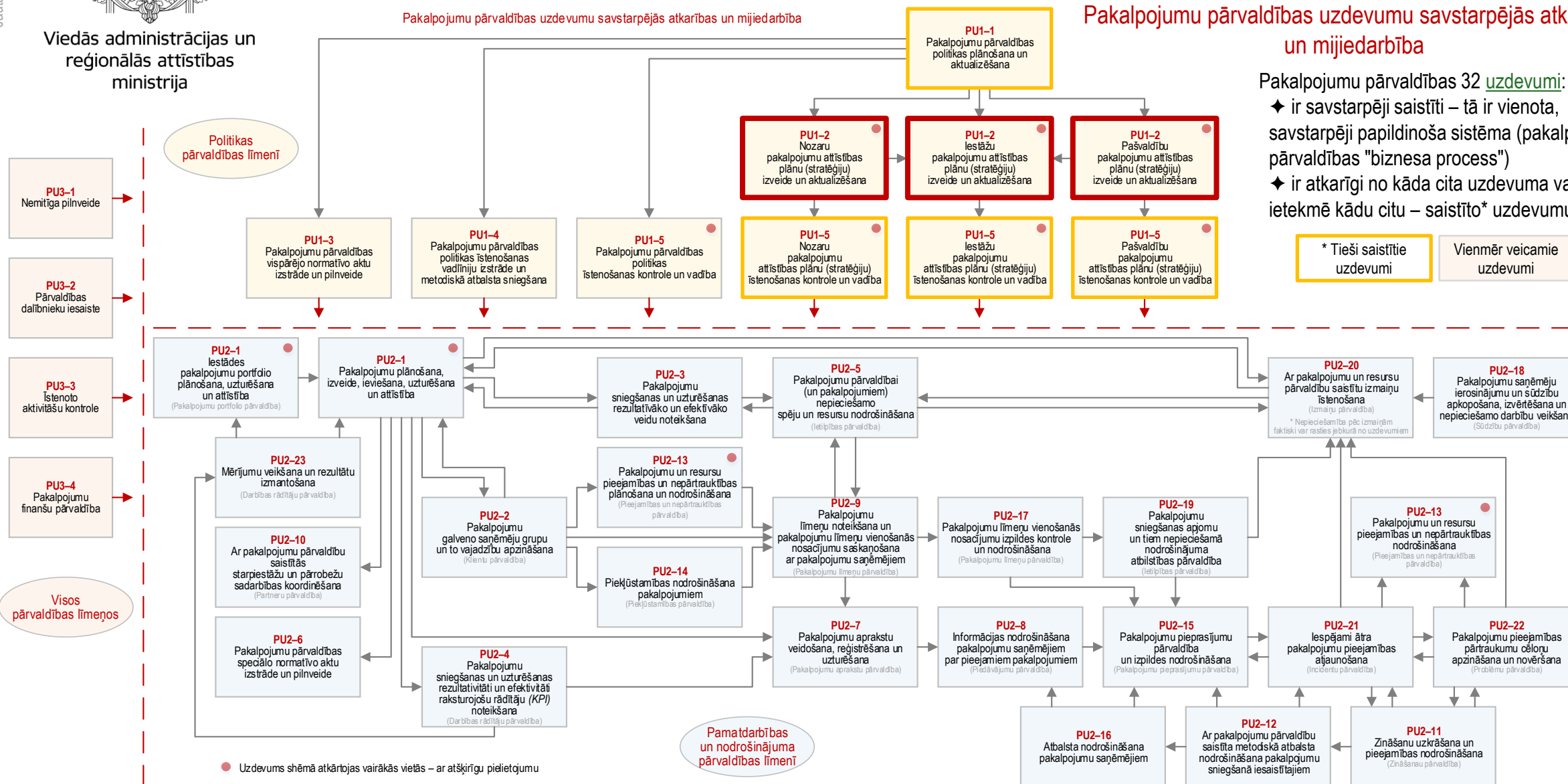
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
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.)

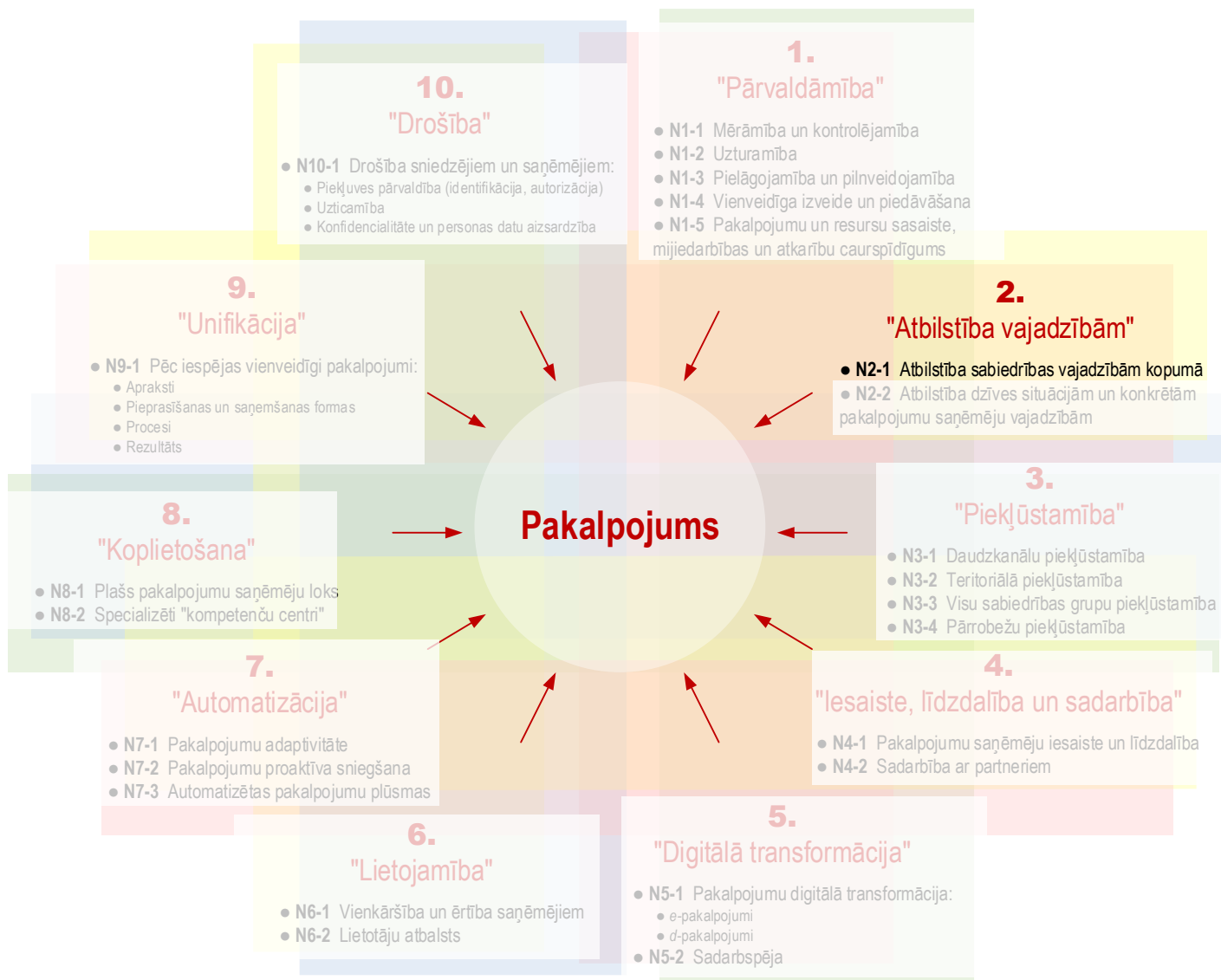
PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

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



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

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ 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 nozarēs, pašvaldībās un iestādēs
- ◆ 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 nozaru, pašvaldību un iestāžu mērogos
- ◆ 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.)

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

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Nozares pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija)** ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei, tostarp pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu attīstībai valstī kopumā un ar nozari saistītajās iestādēs, un tas ietver:
 - ♦ pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus nozarē kopumā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas prioritātes nozarē kopumā
 - ♦ pamatdarbības virzienus un galvenās pakalpojumu grupas un to sadalījumu pa iestādēm (ar nozari saistītajām iestādēm)
 - ♦ rezultatīvākos un efektīvākos pakalpojumu pārvaldības veidus nozarē kopumā
 - ♦ nozares pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus
- ♦ **Pašvaldības pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija)** ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei, tostarp pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu attīstībai valstī kopumā un ar pašvaldību saistītajās iestādēs, un tas ietver:
 - ♦ pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus pašvaldībā kopumā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas prioritātes pašvaldībā kopumā
 - ♦ pašvaldības pamatdarbības virzienus, galvenās pakalpojumu grupas un to sadalījumu pa iestādēm (ar pašvaldību saistītajām iestādēm)
 - ♦ rezultatīvākos un efektīvākos pakalpojumu pārvaldības veidus pašvaldībā kopumā
 - ♦ pašvaldības pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus
- ♦ **Iestādes pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija)** ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei, tostarp pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu attīstībai valstī kopumā, un tas ietver:
 - ♦ pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus iestādē kopumā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas prioritātes iestādē kopumā
 - ♦ iestādes pamatdarbības virzienu, galvenās pakalpojumu grupu un īpaši svarīgu pakalpojumu uzskaitījumu
 - ♦ rezultatīvākos un efektīvākos pakalpojumu pārvaldības veidus iestādē kopumā
 - ♦ iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus

Veicamās darbības



"Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošajai iestādei", "Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošajai iestādei", "Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājam" un "Iestādes resursu kopuma vadītājam":

- 1) Pirms pakalpojumu attīstības stratēģijas izveides, ir jāapzina esošais stāvoklis saistībā ar pakalpojumu vidi
- 2) Veidojot pakalpojumu attīstības stratēģiju:
 - ♦ tā ir jāsalāgo ar:
 - ♦ augstāka līmeņa valsts attīstības plānošanas dokumentiem
 - ♦ ar valstī vienoto pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ ar citām, valstī vienotām ("horizontālām") politikām, tostarp ar Valsts reģionālo politiku
 - ♦ ar nodrošinājuma – spēju un resursu attīstības stratēģiju (kas arī ir nozares, pašvaldības vai iestādes attīstības plānošanas dokumenta sastāvdaļa)
 - ♦ tās izveidē ir jāiesaista arī citi pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, un tiem atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:
 - ♦ ir jānodrošina stratēģijas izveidei nepieciešamā informācija
 - ♦ ir jāpārstāv savas nozares, pašvaldības, iestādes vai pakalpojuma intereses
- 3) Pakalpojumu attīstības stratēģija ir jāapstiprina kopā ar nozares, pašvaldības vai iestādes attīstības plānošanas dokumentu kā šī dokumenta sastāvdaļa
- 4) Pakalpojumu attīstības stratēģija ir regulāri jāpārskata un jāaktualizē, veidojot nozares, pašvaldības vai iestādes attīstības plānošanas dokumentu nākamajam periodam, tostarp:
 - ♦ ir jānovērtē pakalpojumu attīstības stratēģijas atbilstību apkārtējām izmaiņām
 - ♦ aktualizējot, ir jānodrošina pēctecība attiecībā pret iepriekšējo periodu

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojumu attīstības stratēģija nav jāveido kā jauns, atsevišķs dokuments:
 - ♦ nozares pakalpojumu attīstības stratēģija ir **nozares attīstības plānošanas dokumenta sastāvdaļa**
 - ♦ pašvaldības pakalpojumu attīstības stratēģija ir **pašvaldības ilgtspējīgas attīstības stratēģijas sastāvdaļa**
 - ♦ iestādes pakalpojumu attīstības stratēģija ir **iestādes darbības stratēģijas sastāvdaļa**

Papildu informācija:

♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

- ♦ ITIL4: Strategy management
- ♦ ITIL4: Architecture management
- ♦ ITIL4: Organizational change management