



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-3

Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek izstrādāti jauni, valstī vispārēji, pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami un pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoši normatīvie akti
- ♦ tiek pilnveidoti esošie normatīvie akti, kas ir saistīti ar pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā
- ♦ tiek sakārtota (optimizēta) ar pakalpojumu pārvaldību saistīto normatīvo aktu sistēma valstī kopumā

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

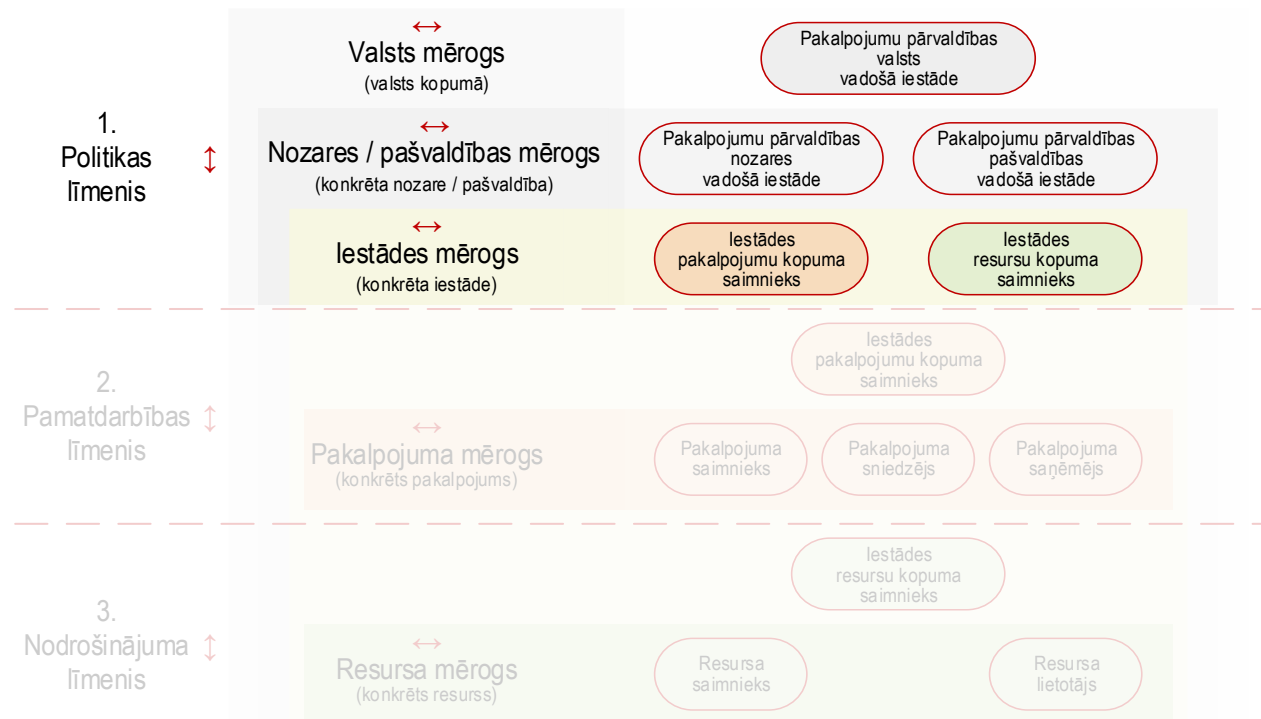
- ♦ ir skaidri noteiktas un pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistošas galvenās pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas, tostarp:

- ♦ vienota terminoloģija
- ♦ pārvaldības vispārēji principi
- ♦ pārvaldības līmeņi un mērogi
- ♦ dalībnieku lomas
- ♦ pārvaldības uzdevumi un pienākumi
- ♦ pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumi

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ nav skaidri un vispārēji noteiktas, visiem pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistošas, saprotamas un pieejamas normas, kas regulē galvenās pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas

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



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

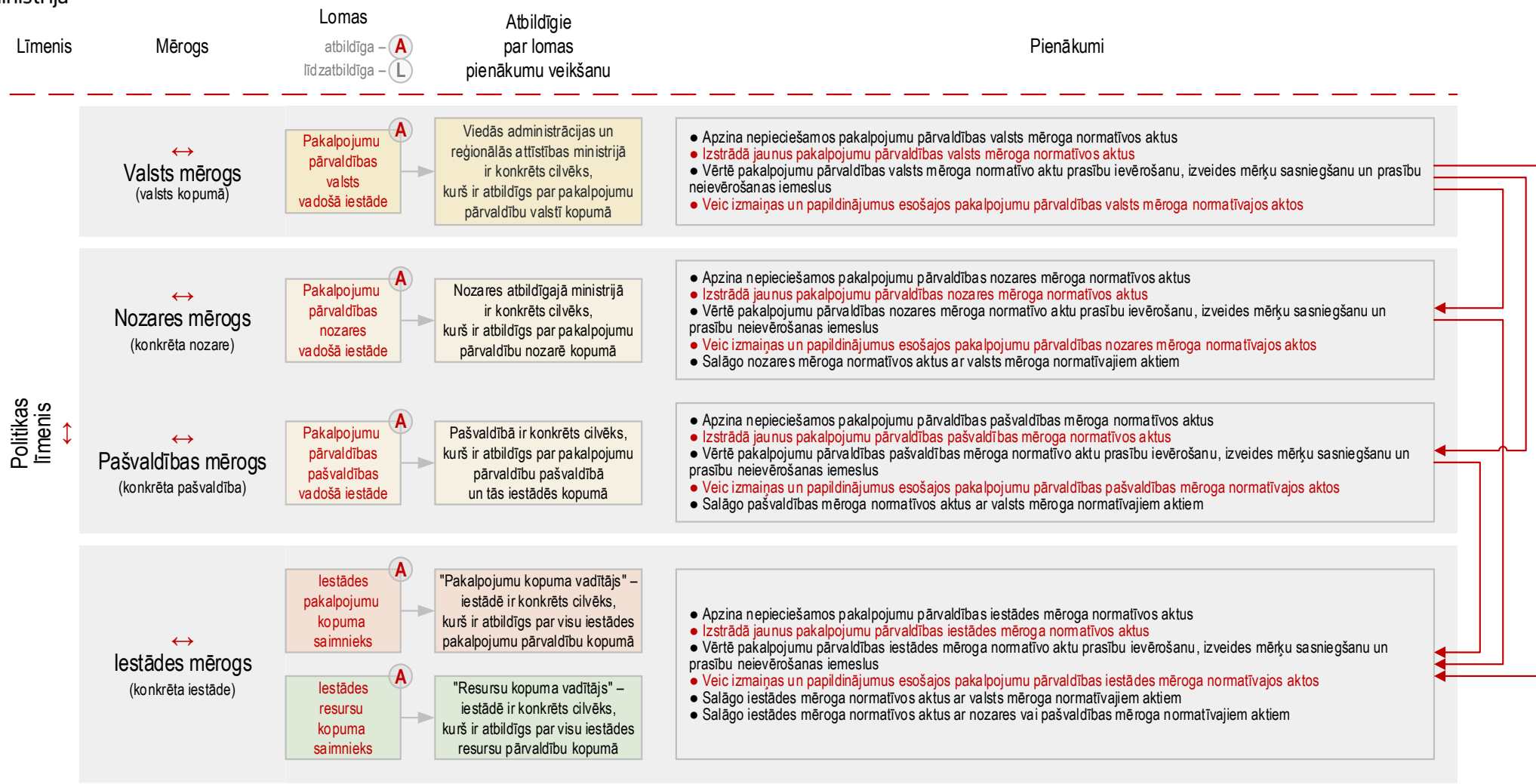


PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

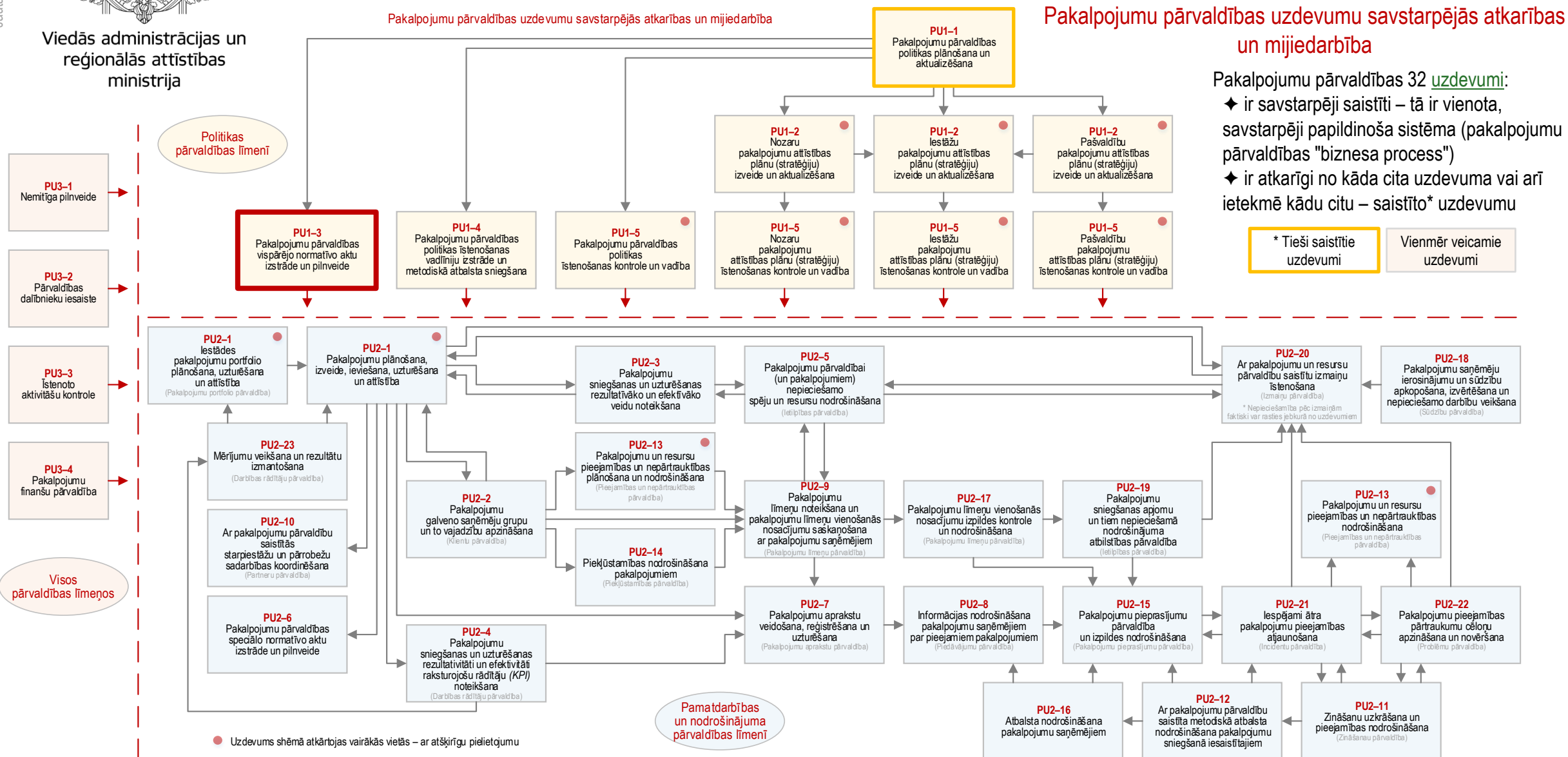
Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

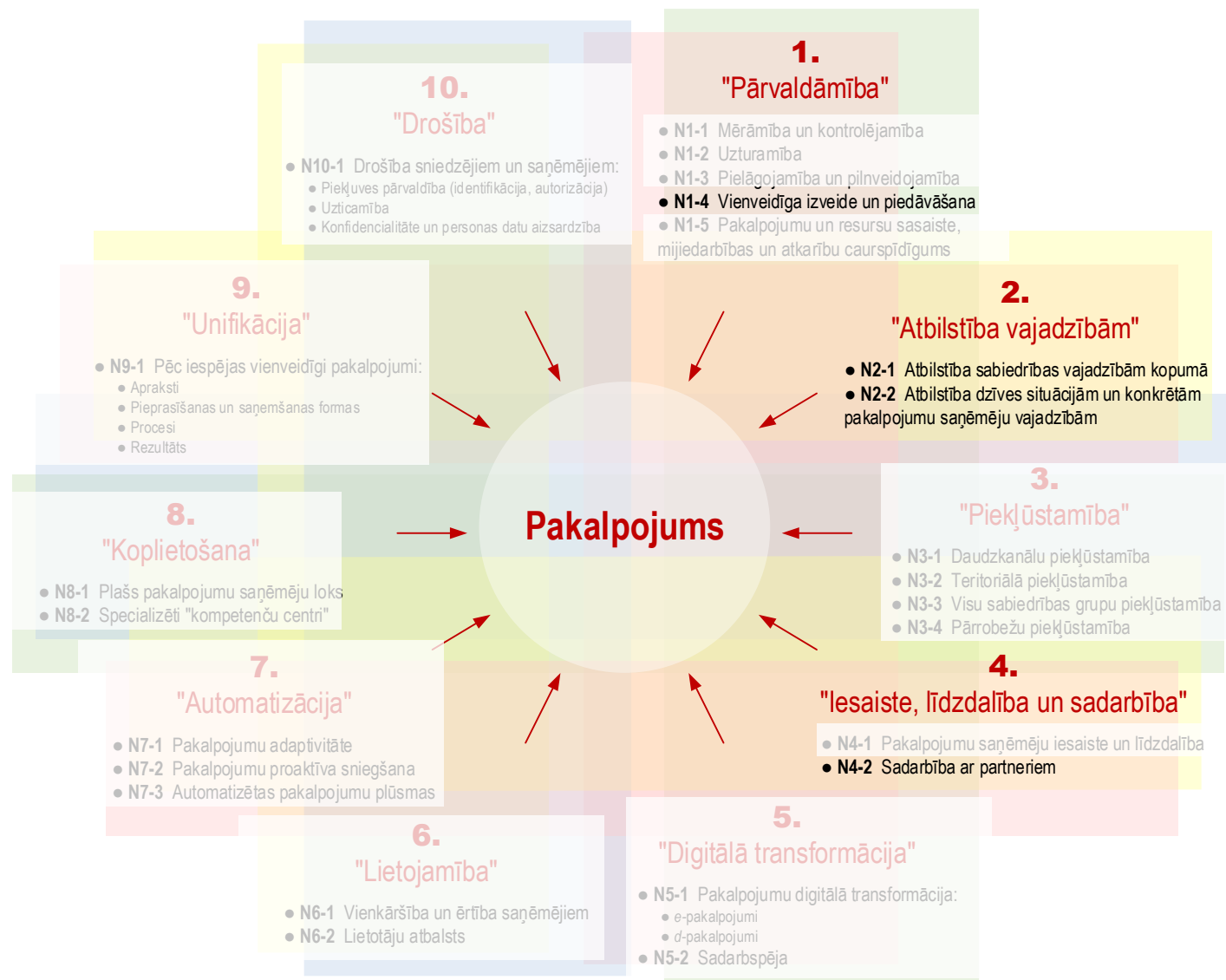
PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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
 - ♦ deleģējamas – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

Procesi



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldības politikas galvenajām sastāvdaļām, kuras nepieciešams nostiprināt normatīvajā regulējumā

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.)

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

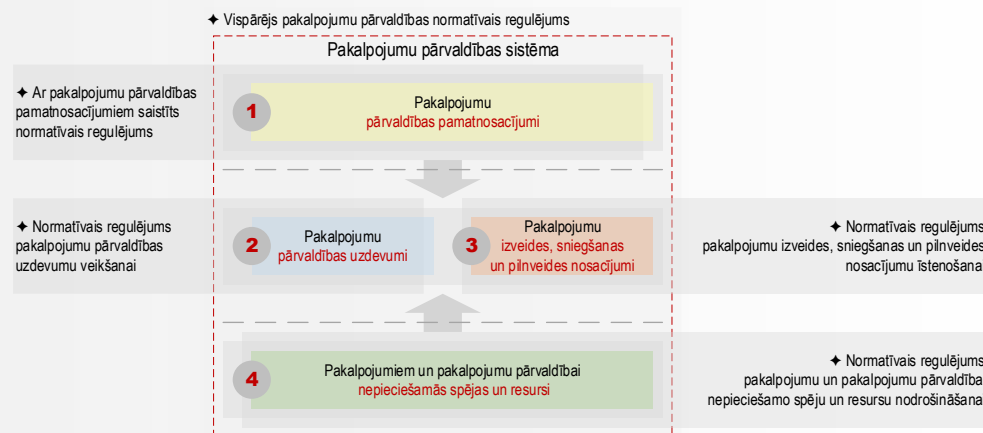
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Normatīvo regulējumu pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai vienoti valsts mērogā izstrādā "Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde"
- ◆ Normatīvo regulējumu, kas saistīts ar pakalpojumu pārvaldības īstenošanu vienoti valsts mērogā ("horizontāli"), var izstrādāt arī:
 - ◆ nozaru vadošās iestādes (ministrijas)
 - ◆ citās iestādēs, kas nav saistītas ar nozaru vadošajām iestādēm vai pašvaldībām
- ◆ Valsts mēroga pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vienota normatīvā regulējuma grupas ir:
 - ◆ vispārējs pakalpojumu pārvaldības normatīvais regulējums (pamatiēdzieni)
 - ◆ ar pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumiem saistīts normatīvais regulējums
 - ◆ normatīvais regulējums pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai
 - ◆ normatīvais regulējums pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai
 - ◆ normatīvais regulējums pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai



Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:

- 1) pirms ar pakalpojumu pārvaldību saistīta, valsts mērogā vienota vispārējā normatīvā regulējuma izveides:
 - ◆ apzina nepieciešamos pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga vispārējos normatīvos aktus
 - ◆ apzina esošos pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga vispārējos normatīvos aktus un nepieciešamās izmaiņas esošajos normatīvajos aktos
- 2) veidojot ar pakalpojumu pārvaldību saistītu, valsts mērogā vienotu normatīvo regulējumu:
 - ◆ pielāgo esošus vai izstrādā jaunus valsts mēroga, ar pakalpojumu pārvaldību saistītus vispārējus normatīvos aktus
- 3) pēc ar pakalpojumu pārvaldību saistīta, valsts mērogā vienota normatīvā regulējuma izveides:
 - ◆ nodrošina visiem iesaistītajiem metodisko atbalstu normatīvo aktu pielietošanā
 - ◆ vērtē pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga normatīvo aktu prasību ievērošanu, prasību neievērošanas iemeslus
 - ◆ vērtē pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga normatīvo aktu izveides mērķu sasniegšanu
 - ◆ veic izmaiņas un papildinājumus esošajos pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga normatīvajos aktos

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Nozaru vadošajām iestādēm (ministrijām) un citām iestādēm, kas nav saistītas ar nozaru vadošajām iestādēm vai pašvaldībām, veidojot pakalpojumu pārvaldības vispārējos normatīvos aktus, tie ir jāsalāgo ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošās iestādes izveidotajiem valsts mēroga vispārējiem normatīvajiem aktiem
- ◆ **Pašlaik spēkā esošais, ar pakalpojumu pārvaldību saistītais normatīvais regulējums tiek pārstrādāts atbilstoši jaunajai pakalpojumu pārvaldības politikai, un tajā ir paredzētas būtiskas izmaiņas!**

Par sagaidāmajām izmaiņām aicinām konsultēties
ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi (VARAM)

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: Normatīvais regulējums, kas nosaka valstī vienotu, vispārēju kārtību pakalpojumu pārvaldības īstenošanai
- ◆ Galvenie ar pakalpojumu pārvaldību saistītie valsts mēroga vispārējie normatīvie akti:
 - ◆ Valsts pārvaldes iekārtas likums
 - ◆ Ministru kabineta noteikumi Nr. 399
 - ◆ Ministru kabineta noteikumi Nr. 402