



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-4

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidotas un pieejamas valstī vienotas, pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamas vadlīnijas (atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai), kas paredzētas lietošanai visiem pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem
- ♦ tiek nodrošināts metodiskais atbalsts visiem pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem (tostarp konsultācijas, apmācība un praktiski izmantojami materiāli, kas ir nepieciešami pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir nodrošināta palīdzība pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistībā ar pakalpojumu pārvaldību, veicinot veiksmīgu valsts pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu (tas ir viens no kritiskajiem pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas veiksmes faktoriem)
- ♦ ir vienota pieeja uzdevumu veikšanai – iestādēm ir nodrošināta palīdzība uzdevumu veikšanā, katrs tos var veikt ātrāk un samazinot kļūdas

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem nav kompetences un vienotas izpratnes par pakalpojumu pārvaldību un ir apdraudēta veiksmīga valsts pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana, tostarp pakalpojumu sniegšana



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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	



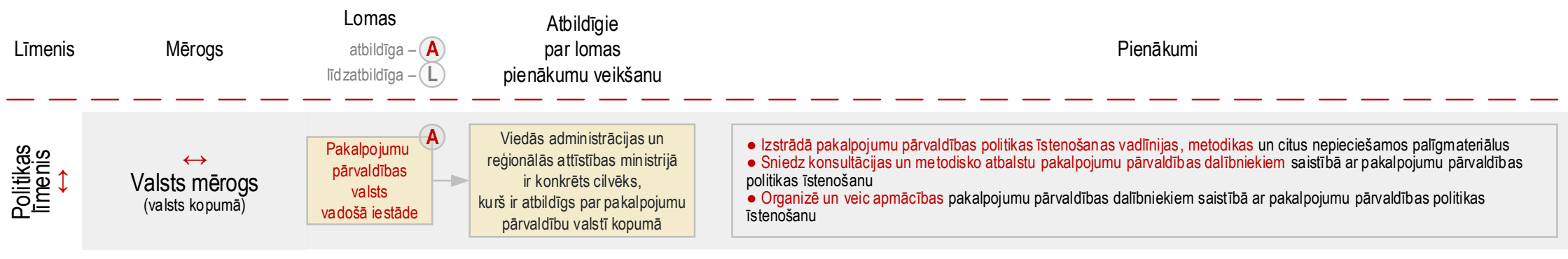
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

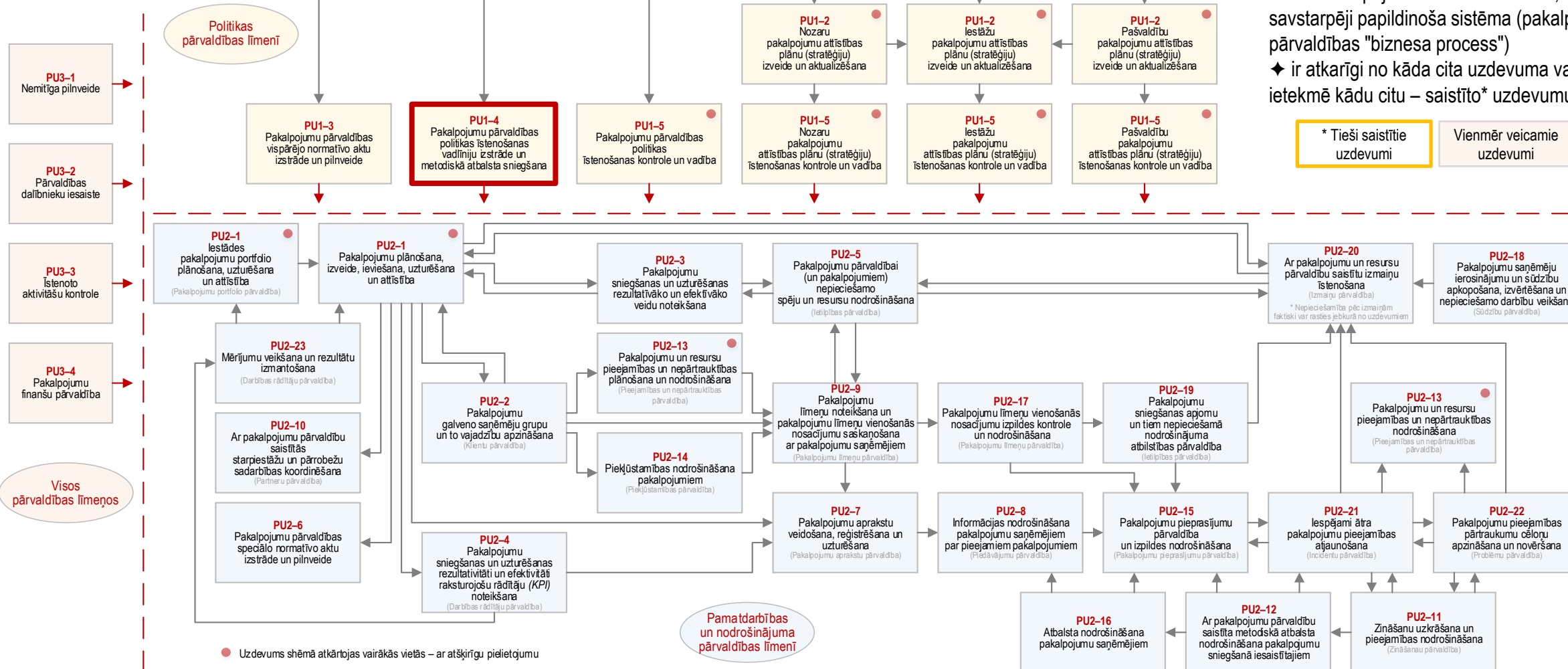
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

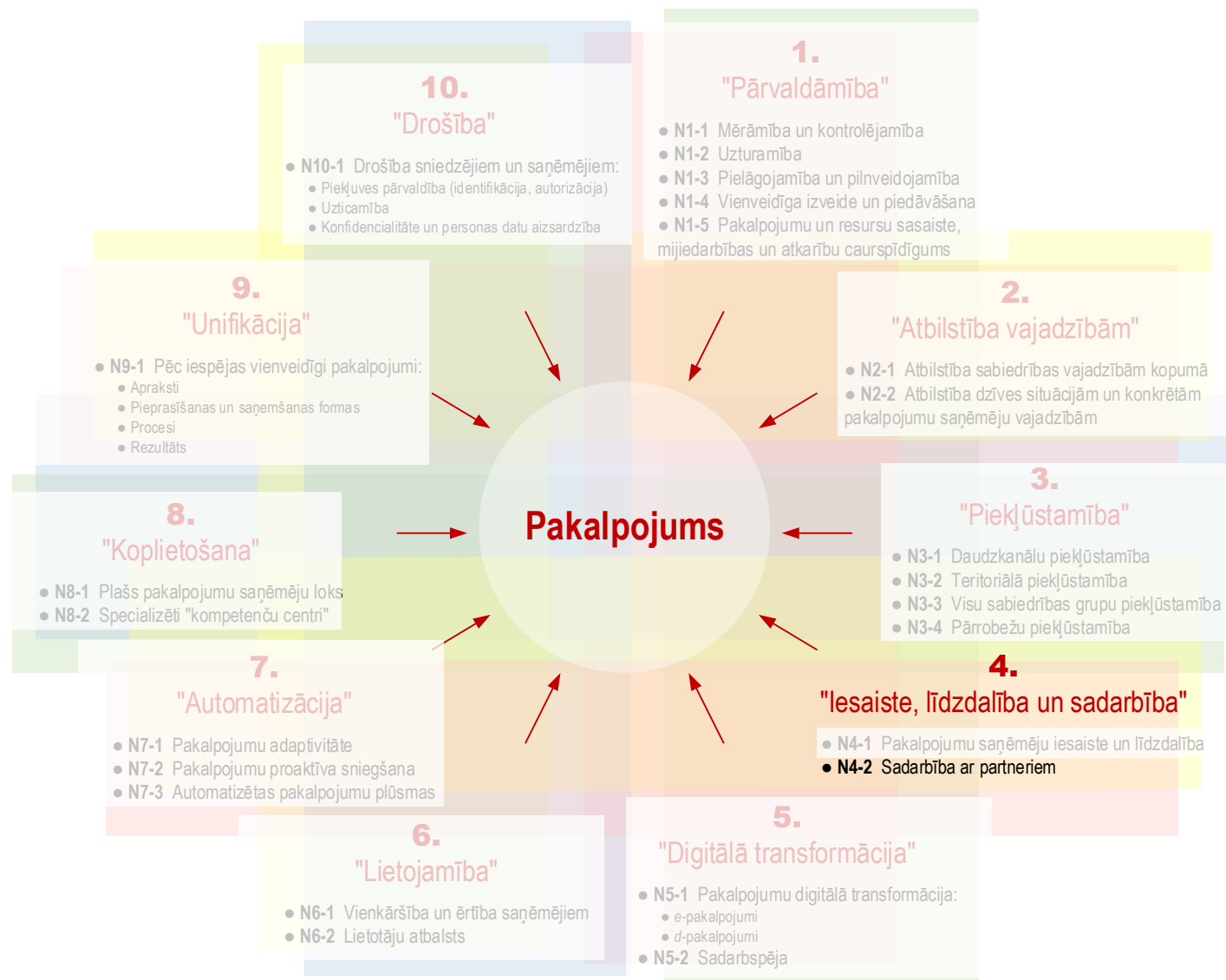
PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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
- ◆ Procesu 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.)



PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldības politiku kopumā un tās galvenajām sastāvdaļām
- ◆ Informācija par esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un pakalpojumu vidi valstī kopumā
- ◆ Informācija par iestādēm, kam nepieciešams metodiskais atbalsts

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.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

8(8)

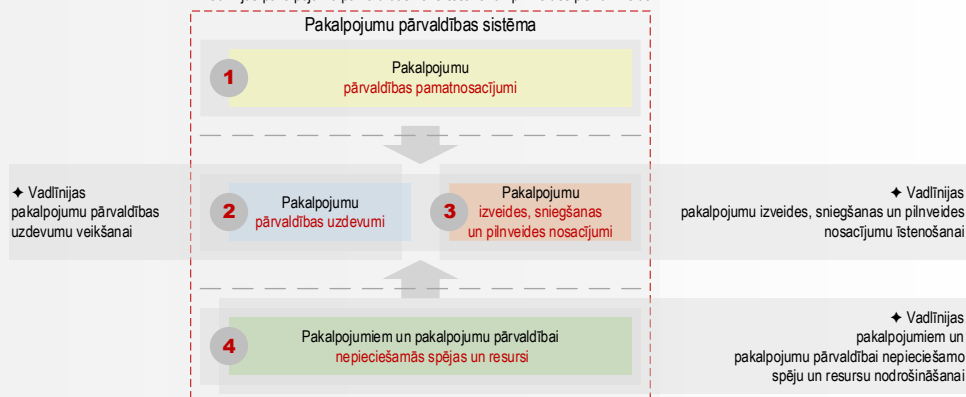
Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai vienoti valsts mērogā izstrādā "[Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde](#)"
- ♦ Valsts mērogā vienotas vadlīnijas un mācību materiāli pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai:
 - ♦ mācību materiāli "[Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana](#)"
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei](#)", tostarp:
 - ♦ esošā stāvokļa novērtēšanai
 - ♦ neatbilstību cēloņu un savstarpējo atkarību noteikšanai
 - ♦ pilnveides – neatbilstību novēršanas plānu izveidei
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai](#)"
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai](#)"
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai](#)"

♦ Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei



Veicamās darbības



"[Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošajai iestādei](#)":

- 1) Izstrādā un nodrošina pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas [vadlīnijas, metodikas un citus nepieciešamos palīgmateriālus](#), tostarp:
 - ♦ vadlīnijas
 - ♦ formas un sagataves darbu veikšanai
 - ♦ mācību materiālus
 - ♦ praktisku nodarbību videomateriālus
- 2) Sniedz konsultācijas un metodisko atbalstu pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistībā ar pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu un pakalpojumu pārvaldību, tostarp:
 - ♦ pēc vajadzības – attālināti:
 - ♦ "pašapkalpošanās" iespēja tīmekļvietnē (informācija un atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem)
 - ♦ tālruna konsultācijas
 - ♦ e-pasta saziņa (pvp@varam.gov.lv)
 - ♦ regulāri – tiešsaistē (tiešsaistes atbalsts – tikšanās noteiktā laikā, bez iepriekšējas pieteikšanās: [Pieslēgšanās saite](#))
 - ♦ pēc pieprasījuma – tikšanās gan tiešsaistē, gan klātienē:
 - ♦ iestādēm kopumā
 - ♦ iestāžu pārstāvjiem
- 3) Organizē un veic apmācības pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistībā ar pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu un pakalpojumu pārvaldību, tostarp:
 - ♦ valstī centralizēti
 - ♦ individuāli iestādēm (pēc iestāžu pieprasījuma)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Var tikt izstrādātas arī:
 - ♦ valstī vai nozarē vienotas vadlīnijas, ko izstrādā "[Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde](#)"
 - ♦ pašvaldībā vienotas, specializētas vadlīnijas, ko izstrādā "[Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde](#)"
 - ♦ iestādē vienotas, specializētas, ar pakalpojumu pārvaldību saistītas vadlīnijas, ko izstrādā iestāde – "[Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks](#)" vai "[Iestādes resursu kopuma saimnieks](#)"

Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [S5 Vadlīnijas](#)
- ♦ BUJ: [Biežāk uzdotie jautājumi](#)