



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-5

Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek vadīta pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana valsts mērogā, tostarp tiek koordinēta un kontrolēta pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas gaita un rezultāti valsts mērogā
- ♦ tiek vadīta pakalpojumu attīstības plānu īstenošana nozares, pašvaldības un iestādes mērogā, tostarp tiek koordinēta un kontrolēta pakalpojumu attīstības plānu īstenošana nozares, pašvaldības un iestādes mērogā

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir nodrošināta pārvaldīta pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – pakalpojumu pārvaldības dalībnieku darbības un to rezultāti ir plānoti, kontrolēti, saskaņoti, vienveidīgi, prognozējami un atbilstoši valsts pakalpojumu pārvaldības politikai

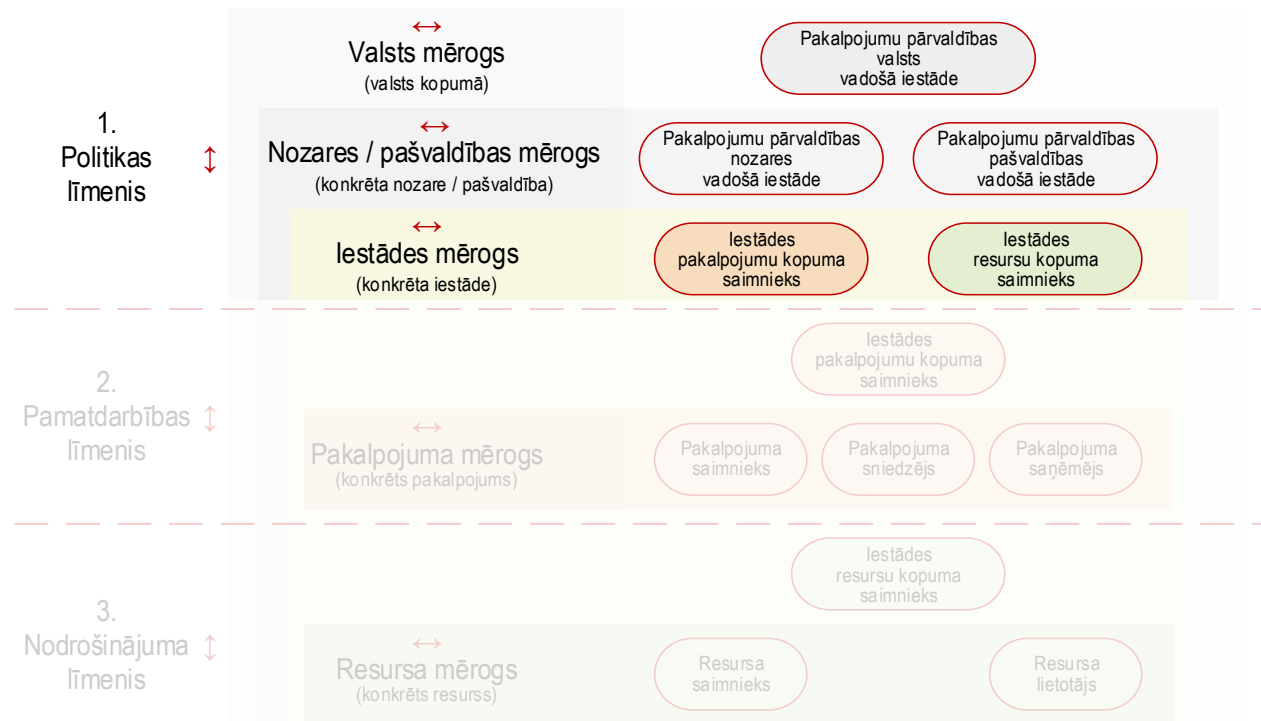
♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav nodrošināta valstī vienota pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – katra iestāde pārvalda pakalpojumus atbilstoši savai izpratnei vai arī vispār nepārvalda savus pakalpojumus

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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



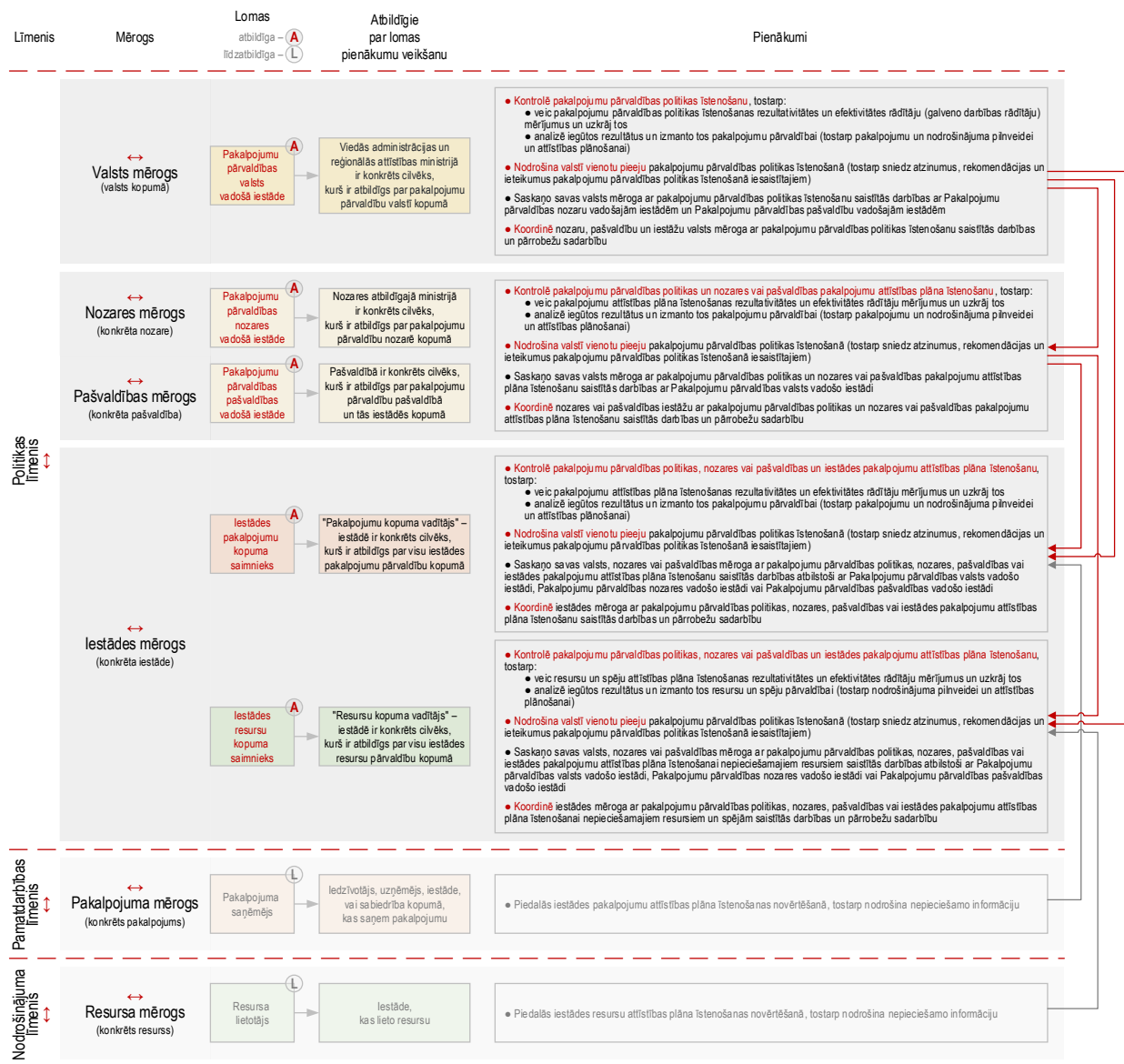


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība





PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

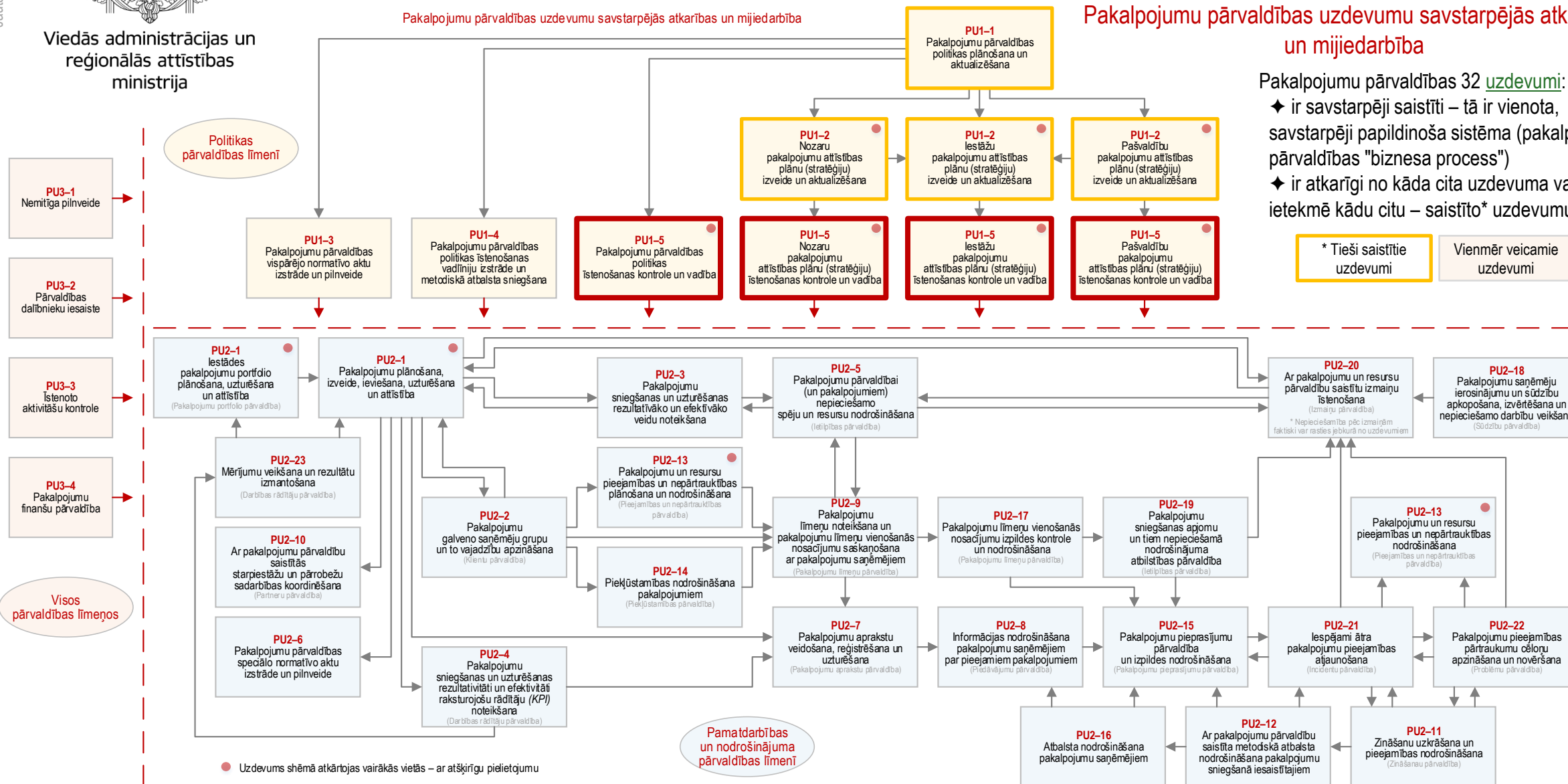
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

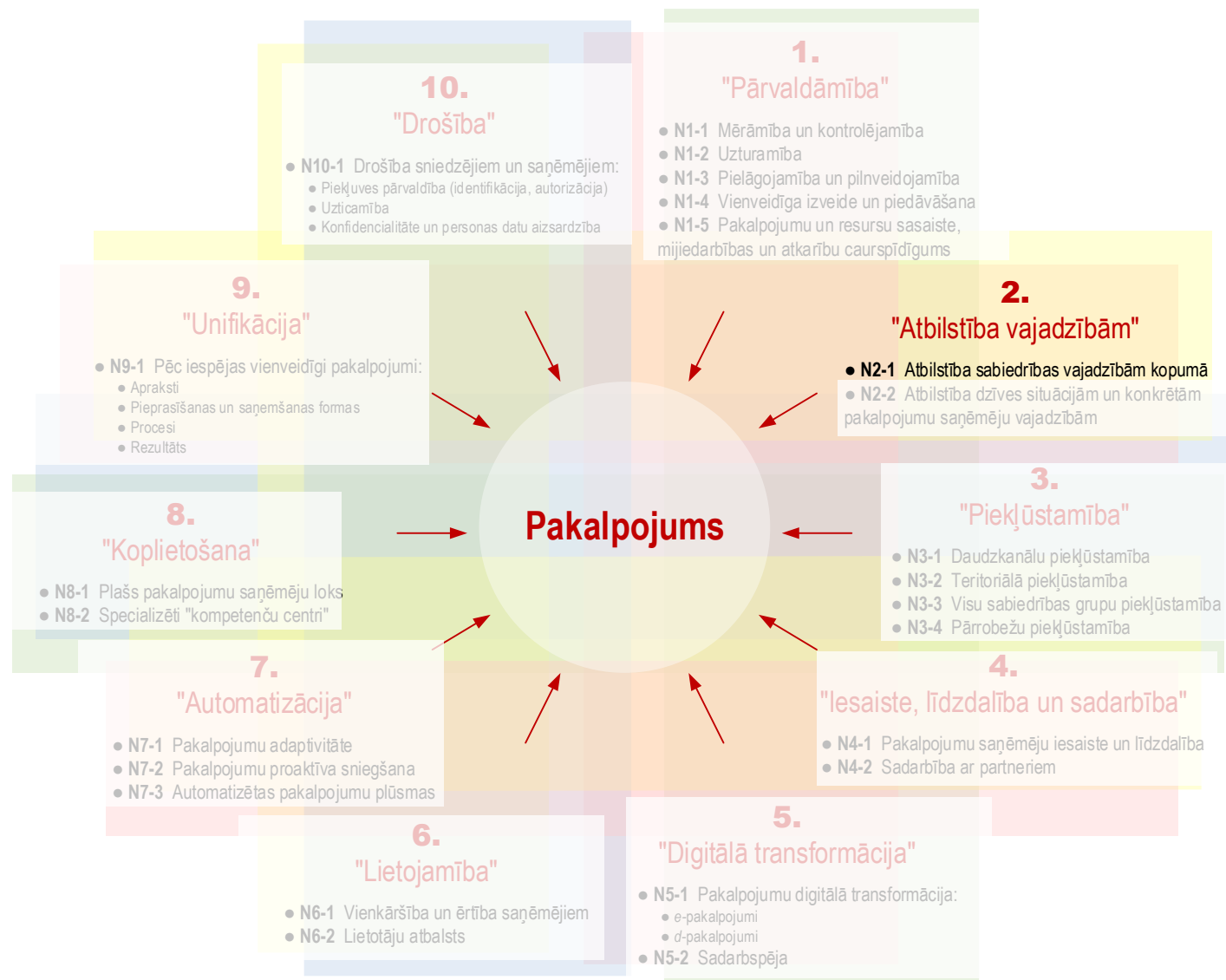
PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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.)

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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



- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas kontrolei un vadībai (valsts mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas kontrolei un vadībai (nozares mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas kontrolei un vadībai (pašvaldības mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas kontrolei un vadībai (iestādes mērogā)
- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas gaitu valstī kopumā
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu attīstības stratēģiju īstenošanas gaitu nozarēs 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 valsts, nozaru, pašvaldību un iestāžu mērķos
- ◆ 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

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



◆ Atbildības

Nozare	Pašvaldība	Iestāde
Nozares pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija) nozares mēroga attīstības plānošanas dokumenta sastāvdaļa Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde (nozares ministrija) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai nozarē kopumā un katrā nozares iestādē • nozares pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) nozarē kopumā un katrā nozares iestādē	Pašvaldības pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija) pašvaldības ilgtspējīgas attīstības stratēģijas sastāvdaļa Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde (pašvaldība) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai pašvaldībā kopumā un katrā pašvaldības iestādē • pašvaldības pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) pašvaldībā kopumā un katrā pašvaldības iestādē	Iestādes pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija) iestādes darbības stratēģijas sastāvdaļa Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks (iestāde) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai iestādē kopumā un katram iestādes pakalpojumam • nozares vai pašvaldības pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) iestādē kopumā un katram iestādes pakalpojumam • iestādes pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) iestādē kopumā un katram iestādes pakalpojumam
Valsts (horizontāli) Pakalpojumu pārvaldības politika valstī vienotas vispārējās prasības un nosacījumi pakalpojumu pārvaldībai Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde (VARAM) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai valstī kopumā • pakalpojumu pārvaldības politikai katrā nozarē	Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai valstī kopumā • pakalpojumu pārvaldības politikai katrā pašvaldībā	Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai valstī kopumā • pakalpojumu pārvaldības politikai katrā iestādē

Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde, Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde, Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde, Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Iestādes resursu kopuma vadītājs:

- 1) kontrolē valstī vienotās pakalpojumu pārvaldības politikas un nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu, tostarp:
 - ◆ veic pakalpojumu attīstības plāna īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītāju mērījumus un uzkrāj tos
 - ◆ analizē iegūtos rezultātus un izmanto tos pakalpojumu pārvaldībai (tostarp pakalpojumu un nodrošinājuma pilnveidei un attīstības plānošanai)
- 2) nodrošina valstī vienotu pieeju pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā (tostarp sniedz atzinumus, rekomendācijas un ieteikumus pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistītajiem)
- 3) saskaņo savas valsts mēroga ar pakalpojumu pārvaldības politikas, nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu saistītās darbības ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi (VARAM)
- 4) saskaņo savas valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes mēroga ar pakalpojumu pārvaldības politikas, nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu saistītās darbības atbilstoši ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi, Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošo iestādi vai Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošo iestādi
- 5) koordinē ar pakalpojumu pārvaldības politikas, nozares, pašvaldības pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu saistīto iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Visaptverošai un valstī vienotai pakalpojumu pārvaldības politikas iedzīvināšanai, ir jāplāno pastāvīgs un patstāvīgs darbs ilgtermiņā – pakalpojumu vides pilnveide katrā atsevišķā iestādē