



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-1

Pakalpojumu
plānošana, izveide, ieviešana,
uzturēšana un attīstība

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

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidots un tiek optimizēts iestādes pakalpojumu saraksts (pakalpojumu portfolio)
- ♦ tiek plānoti, veidoti un ieviesti jauni pakalpojumi
- ♦ tiek veikta esošo pakalpojumu uzturēšana un pilnveide, un nodrošināta to attīstība

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināti un noteikti iestādes iespējamie pakalpojumi, un ir skaidra šo pakalpojumu turpmākā attīstība
- ♦ ir apzināti un noteikti iestādes konkrēti pakalpojumi, un ir skaidra šo pakalpojumu turpmākā attīstība
- ♦ ir iespējams pilnvērtīgāk apmierināt pakalpojumu saņēmēju vajadzības:
 - ♦ plānojot, veidojot un ieviešot pakalpojumus saskaņā ar [pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumiem](#)
 - ♦ pielāgot pakalpojumus mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ nav skaidri iestādes pakalpojumi un nav skaidra šo pakalpojumu turpmākā attīstība
- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejami to vajadzības apmierinoši pakalpojumi
- ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzības netiek apmierinātas atbilstoši un pilnvērtīgi
- ♦ pakalpojumi neatbilst:
 - ♦ mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām
 - ♦ pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

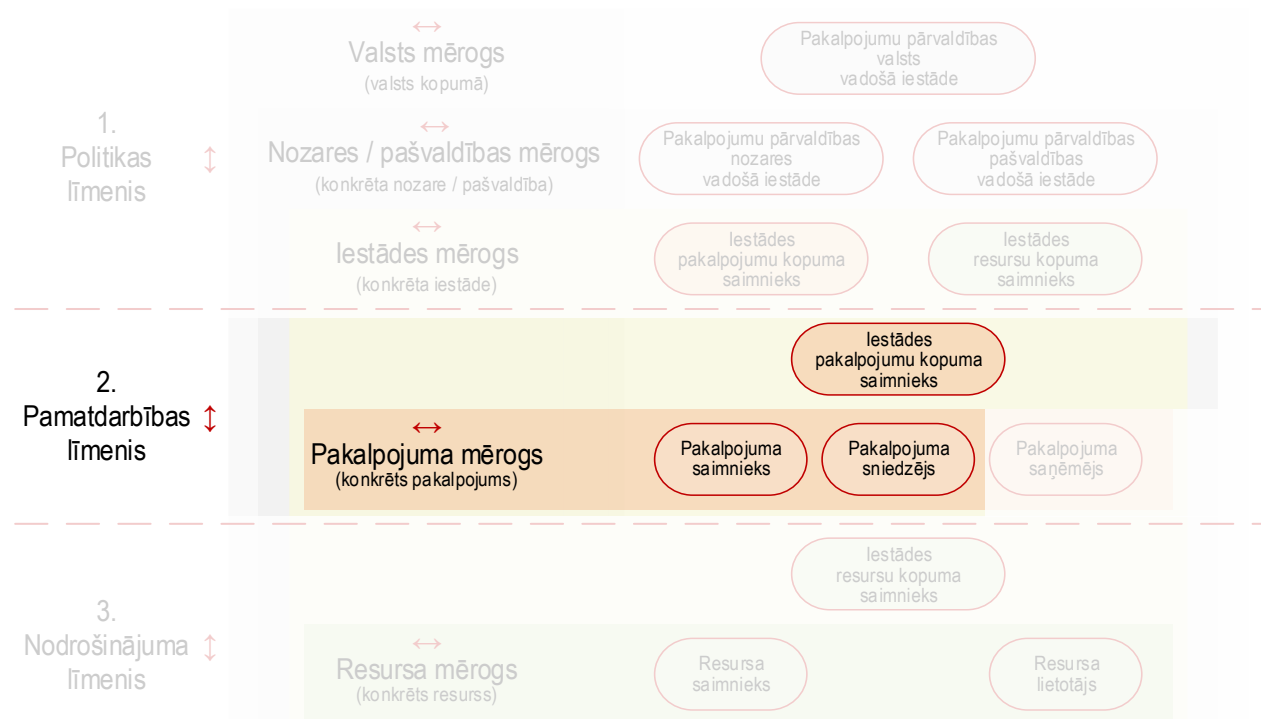
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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

Politika 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



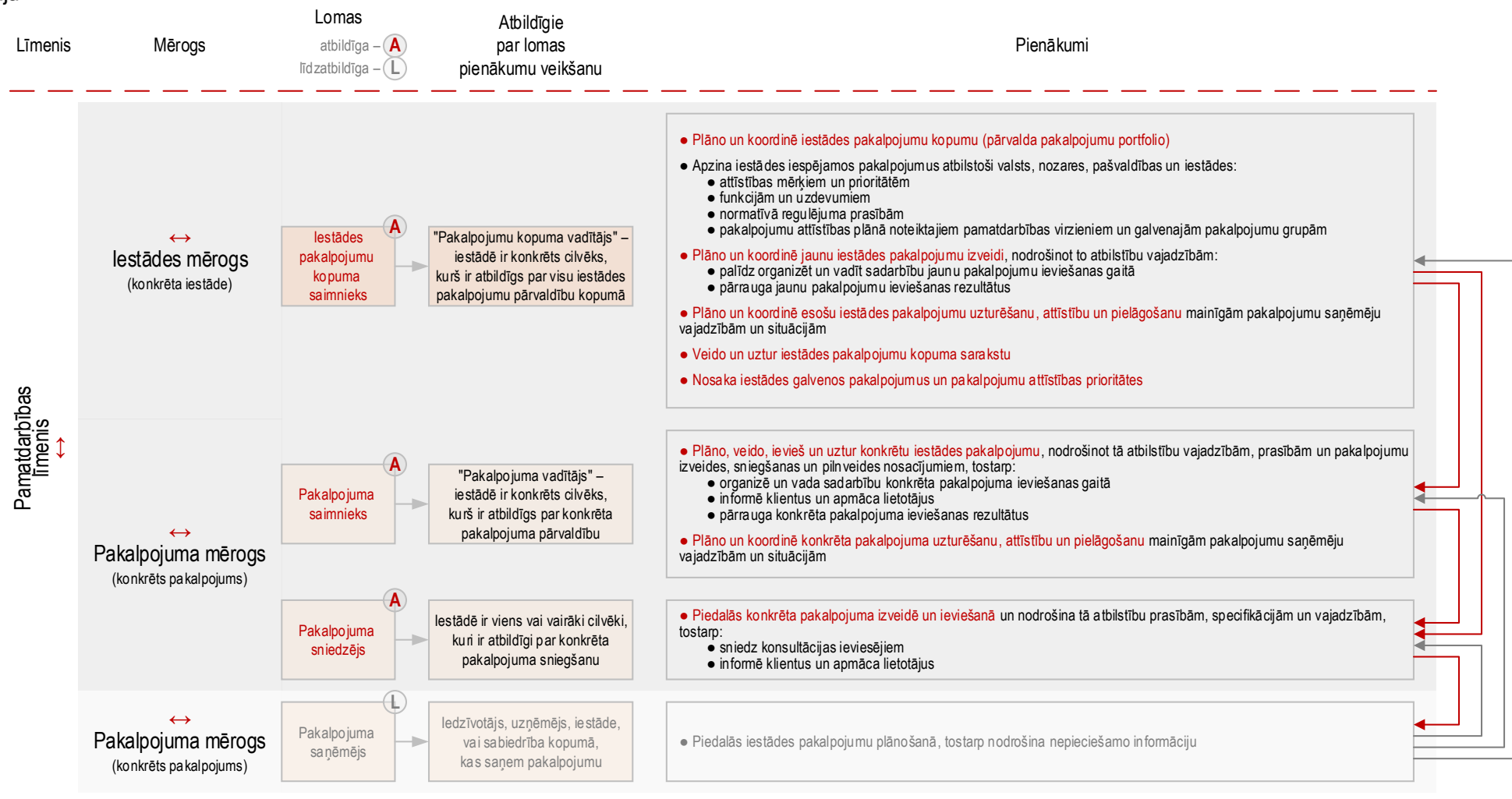
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

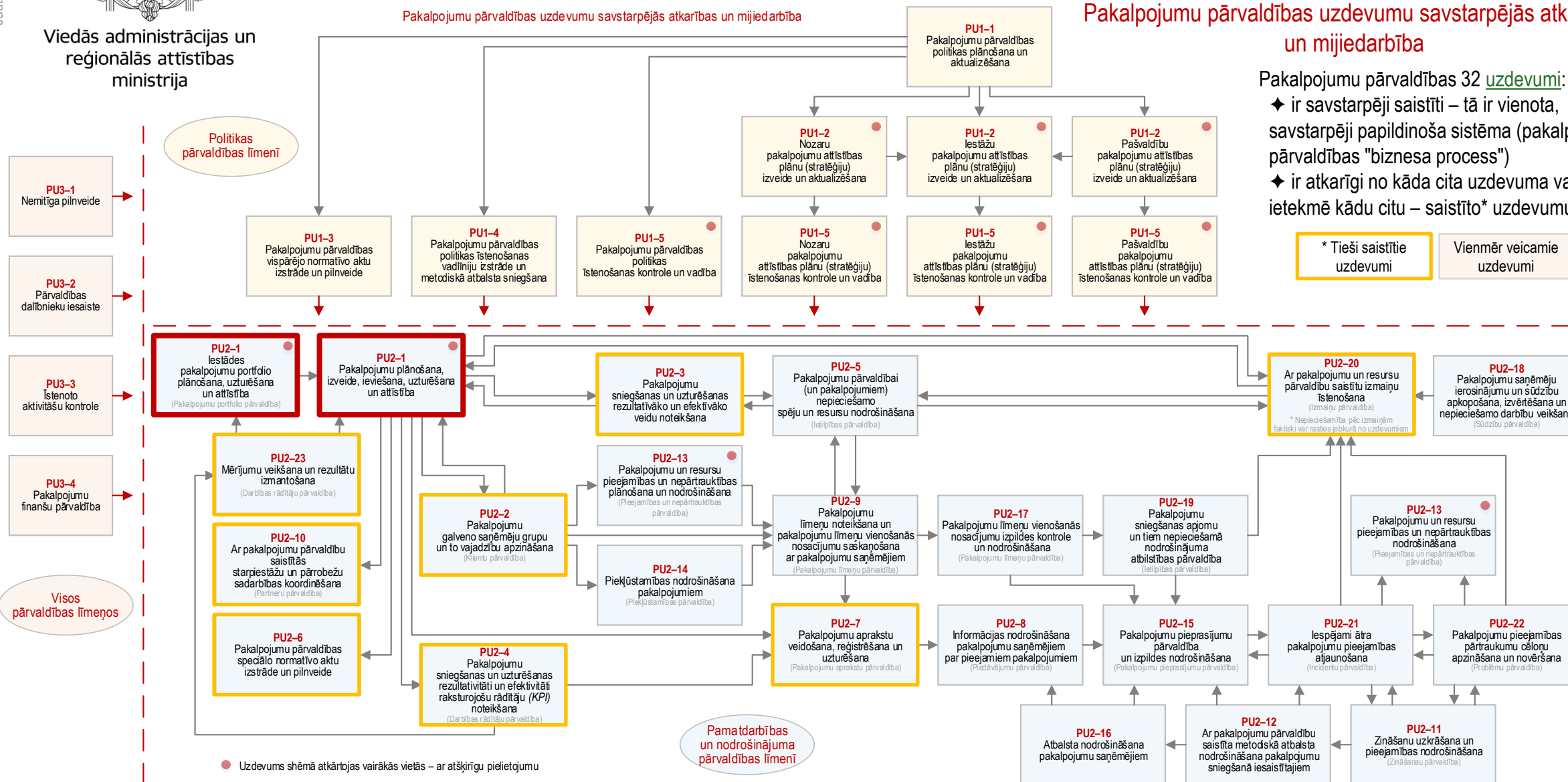
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

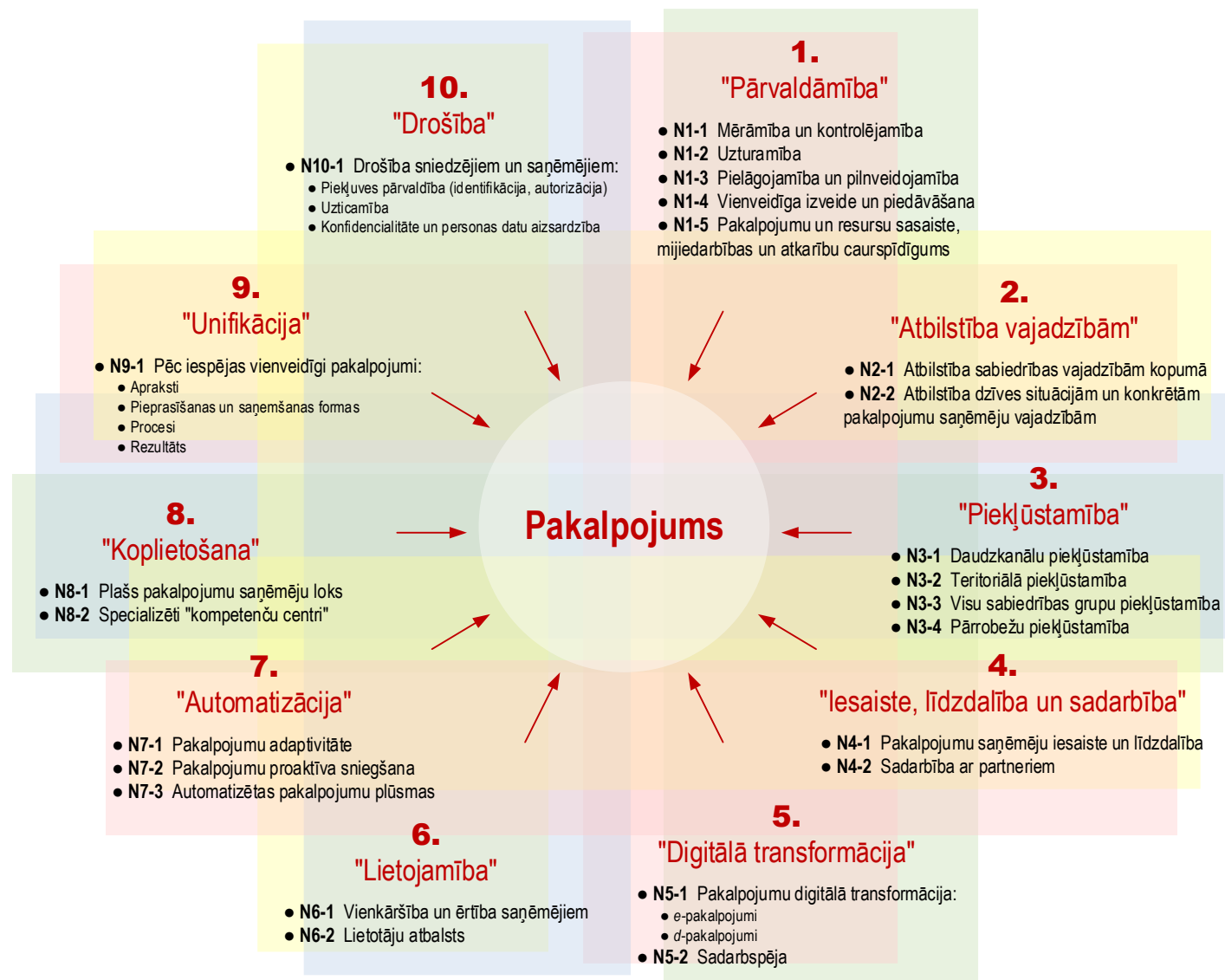
PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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.)



PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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



- ◆ Vispārēja kārtība iestādes pakalpojumu portfolio veidošanai, aktualizēšanai un optimizēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu plānošanai, izveidei un ieviešanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu uzturēšanai un attīstībai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu likvidēšanai (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes funkcijām
- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par iestādes galvenajiem darbības virzieniem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp pakalpojumu līmeņiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju sūdzībām un ierosinājumiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem), tostarp par pakalpojumu saņēmēju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un rādītāju faktiskā vērtību atbilstību plānotajām
- ◆ 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, uzskaitēi 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.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

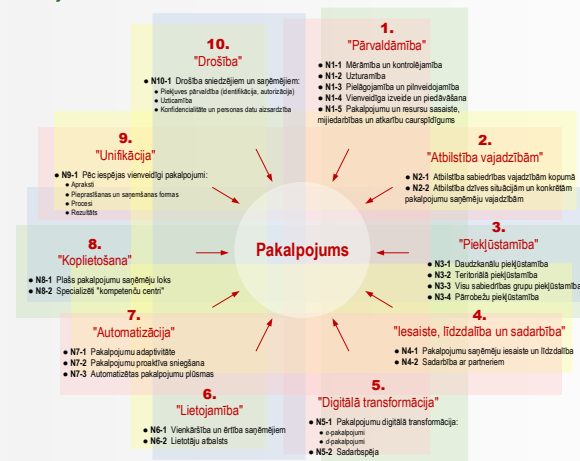
Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumiem ir "dzīves cikls", kam atbilst pakalpojumu pārvaldības posmi, un pakalpojumi ir jāpārvalda katrā no tiem



- ◆ Pakalpojumi ir jāveido, jāsniedz un jāattīsta atbilstoši pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem



Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ministrijās nav jābūt pakalpojumiem
- ◆ Ne visās iestādēs ir jābūt pakalpojumiem (kontroles un uzraudzības funkcijas)
- ◆ Ne viss, ko iestādē dara, ir jāuzskata par pakalpojumu

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs un Iestādes resursu kopuma vadītājs:

- 1) Apzina iestādes iespējamus pakalpojumus un tiem atbilstošās spējas un resursus atbilstoši valsts, nozares, pašvaldības un iestādes:
 - ◆ attīstības mērķiem un prioritātēm
 - ◆ funkcijām un uzdevumiem
 - ◆ normatīvā regulējuma prasībām
 - ◆ pakalpojumu attīstības plānā noteiktajiem pamatdarbības virzieniem un galvenajām pakalpojumu grupām
- 2) Plāno un koordinē iestādes pakalpojumu kopumu (pārvalda pakalpojumu "portfolio") un veido, uztur un optimizē iestādes pakalpojumu kopuma sarakstu
- 3) Nosaka iestādes galvenos pakalpojumus (pakalpojumus, kam ir lielākā ietekme uz attīstības plānošanas dokumentos noteikto mērķu sasniegšanu) un pakalpojumu prioritātes
- 4) Plāno un koordinē jaunu iestādes pakalpojumu izveidi, nodrošinot to atbilstību vajadzībām:
 - ◆ palīdz organizēt un vadīt sadarbību jaunu pakalpojumu ieviešanas gaitā
 - ◆ pārrauga jaunu pakalpojumu ieviešanas rezultātus
- 5) Plāno un koordinē esošu iestādes pakalpojumu uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām

Pakalpojuma vadītājs un Resursa vadītājs:

- 1) Plāno, veido, ievieš un uztur konkrētu iestādes pakalpojumu, nodrošinot tā atbilstību vajadzībām, prasībām un pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
- 2) Organizē un vada savstarpēju sadarbību konkrēta pakalpojuma ieviešanas gaitā
- 3) Informē klientus un apmāca lietotājus
- 4) Pārrauga konkrēta pakalpojuma ieviešanas rezultātus
- 5) Plāno un koordinē konkrēta pakalpojuma uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojums?
- ◆ BUJ: Kur rodas pakalpojumi?
- ◆ BUJ: Kā atšķiras funkcijas un pakalpojumi?
- ◆ BUJ: Kādi ir publiskās pārvaldes pakalpojumu veidi?
- ◆ BUJ: Kā veidot un optimizēt pakalpojumu sarakstu?
- ◆ BUJ: Kā pareizi veidot pakalpojuma nosaukumu?
- ◆ BUJ: Kas ir vienkāršs pakalpojums, komplekss pakalpojums un viedais pakalpojums?

- ◆ ITIL4: Business analysis
- ◆ ITIL4: Portfolio management
- ◆ ITIL4: Service Design
- ◆ ITIL4: Service Level Management