



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-2

Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā ir:

- ♦ apzinātas pakalpojuma galvenās saņēmēju grupas gan iestādei kopumā, gan katram pakalpojumam
- ♦ apzinātas galveno saņēmēju grupu vajadzības (tostarp iespējamās pakalpojuma pieprasīšanas apjomus, nepieciešamo un sagaidīto rezultātu un tā kvalitāti, un piemērotāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams plānot gan pakalpojumu sniegšanas iespējamās apjomus, gan apzināt pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu
- ♦ ir iespējams novērtēt savas iespējas un apzināt risinājumus, lai nodrošinātu pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ nav iespējams:
 - ♦ apzināt pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu
 - ♦ plānot iespējamās pakalpojumu sniegšanas apjomus
 - ♦ novērtēt savas iespējas un apzināt iespējamās risinājumus, lai nodrošinātu pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

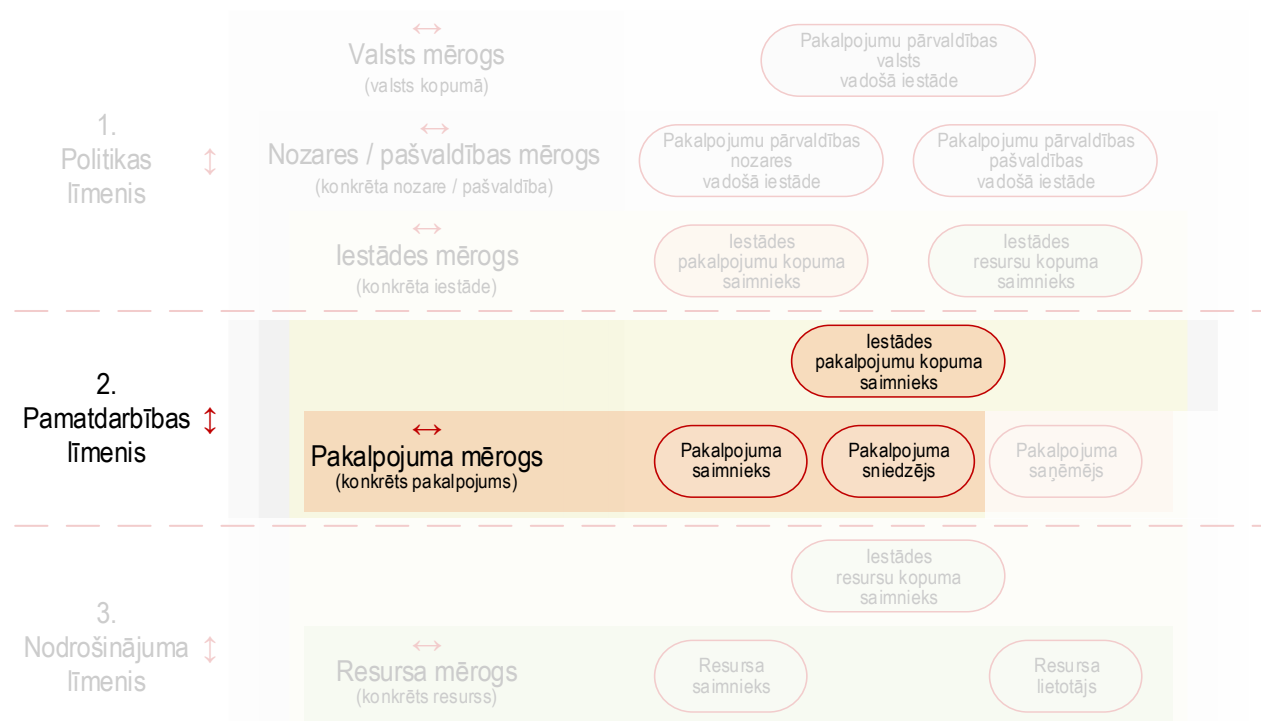
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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



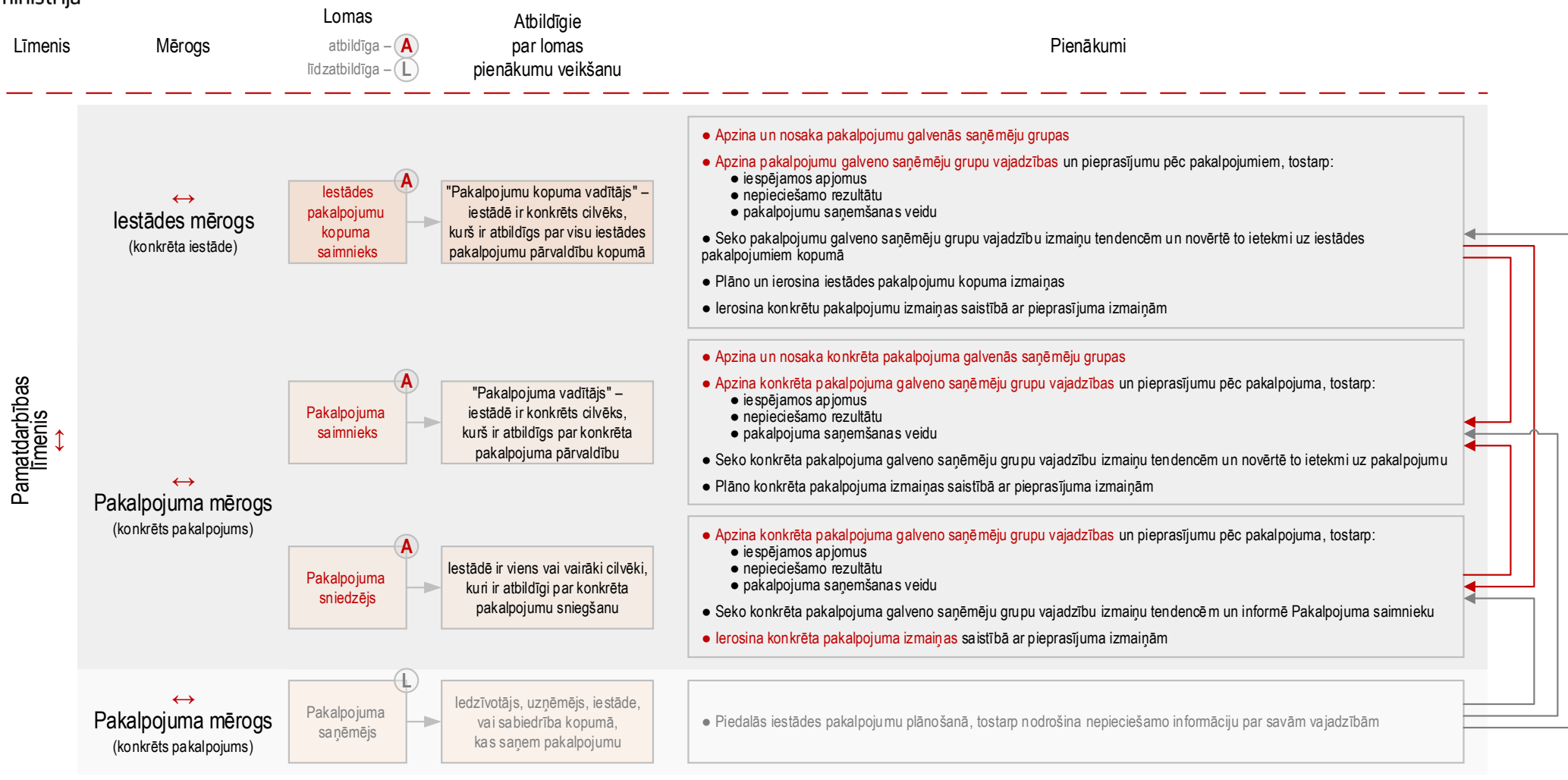
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība



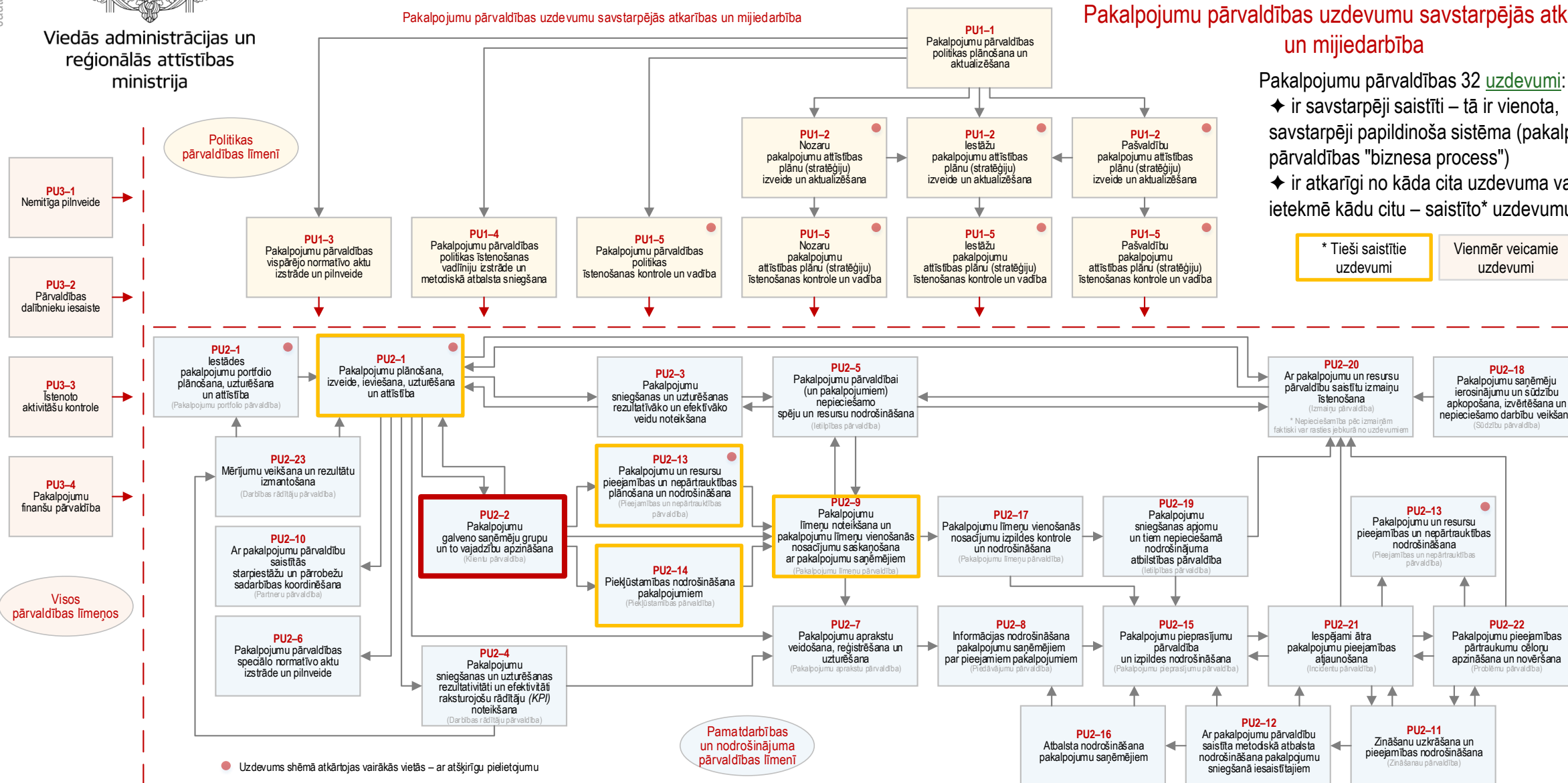
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



- ◆ 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.)

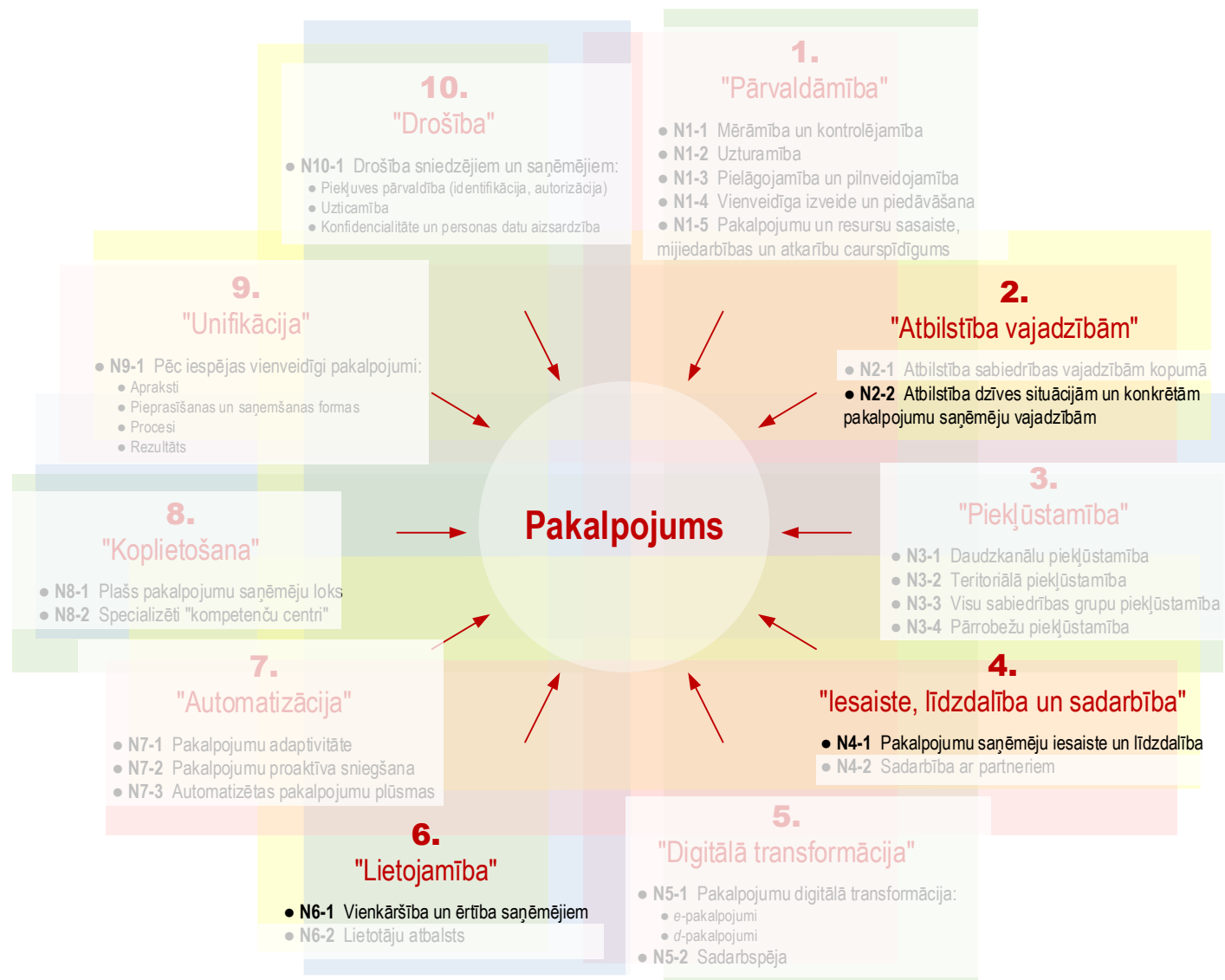
PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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 galveno saņēmēju grupu apzināšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu galveno saņēmēju grupu vajadzību apzināšanai (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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

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



Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste
- ♦ PPP: N2-2 "Atbilstība dzīves situācijām un konkrētām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām" (Atbilstība vajadzībām)
- ♦ PPP: N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ♦ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (un to saistība ar SLA)?
- ♦ ITIL4: *Relationship management*
- ♦ ITIL4: *Business analysis*
- ♦ ITIL4: *Service Level Management*

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojuma pārvaldībā – visos tās posmos (plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā, atbalstīšanā un nemitīgā pilnveidē) ir iesaistīti pakalpojuma saņēmēji, tostarp iedzīvotāji, uzņēmēji un citas iestādes – vērtība tiek radīta, aktīvi sadarbojoties pakalpojuma saimniekam, pakalpojuma sniedzējiem un pakalpojuma saņēmējiem
- ♦ Pakalpojums tiek veikts efektīvāk, jo precīzāk ir zināmas vajadzības – netiek veikts nekas lieks un neatbilstošs, arī pakalpojuma pieprasīšanas un sniegšanas process ir saprotamāks, vienkāršāks, atbilstošāks un prasa mazāk darba un laika abām pusēm
- ♦ Ja izveidē un pilnveidē ir iesaistīti pakalpojuma saņēmēji, tas veicina pakalpojuma izmantošanu – pakalpojums tiek pilnvērtīgāk un vairāk izmantots
- ♦ Publiskā pārvalde ir atvērtāka, un iedzīvotāji vairāk uzticas publiskajai pārvaldei
- ♦ Lēmumi par pakalpojumu izveidi un pilnveidi ir pamatoti un "pilnvaroti" no pakalpojumu saņēmēju puses
- ♦ Pakalpojums tiek veikts, sniegts un pilnveidots, pakalpojuma saimniekam sadarbojoties ar pakalpojuma saņēmējiem – ir pārstāvētas pakalpojumu saņēmēju intereses, un ir ņemtas vērā pakalpojuma saņēmēju vēlmēs, vajadzības un apmierinātība ar pakalpojumu – pakalpojums ir atbilstošs pakalpojuma saņēmēju vajadzībām

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Iestādes un konkrēta pakalpojuma galvenās saņēmēju grupas var atšķirties, tādēļ arī uz pakalpojumu grupām vērštie pasākumi ir jāplāno atšķirīgi
- ♦ Ir jāapzina ne tikai "teorētiskas" vajadzības, bet arī "faktiskas" vajadzības, mijiedarbojoties ar pakalpojumu saņēmējiem vai arī ar pakalpojumu saņēmēju grupu pārstāvjiem (tiešā veidā noskaidrojot viņu vajadzības)
- ♦ Vajadzības ir jāapzina nemitīgi – ikdienā, nepietiek ar "ikgadējām" aptaujām

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- 1) apzina un nosaka iestādes pakalpojumu galvenās saņēmēju grupas
- 2) apzina iestādes pakalpojumu galveno saņēmēju grupu vajadzības un pieprasījumu pēc pakalpojumiem, tostarp:
 - ♦ iespējamus apjomus
 - ♦ nepieciešamo rezultātu
 - ♦ pakalpojumu saņemšanas veidu
 - ♦ nepieciešamo pakalpojuma līmeni
- 3) seko iestādes pakalpojumu galveno saņēmēju grupu vajadzību izmaiņu tendencēm un novērtē to ietekmi uz iestādes pakalpojumiem kopumā
- 4) plāno un ierosina iestādes pakalpojumu kopuma izmaiņas
- 5) ierosina konkrētu pakalpojumu izmaiņas saistībā ar pieprasījuma izmaiņām

Pakalpojuma vadītājs:

- 1) apzina un nosaka konkrēta pakalpojuma galvenās saņēmēju grupas
- 2) apzina konkrēta pakalpojuma galveno saņēmēju grupu vajadzības un pieprasījumu pēc pakalpojuma, tostarp:
 - ♦ iespējamus apjomus
 - ♦ nepieciešamo rezultātu
 - ♦ pakalpojuma saņemšanas veidu
 - ♦ nepieciešamo pakalpojuma līmeni
- 3) seko konkrēta pakalpojuma galveno saņēmēju grupu vajadzību izmaiņu tendencēm un novērtē to ietekmi uz pakalpojumu
- 4) plāno konkrēta pakalpojuma izmaiņas saistībā ar pieprasījuma izmaiņām