



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-3

Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

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

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ iestādē kopumā un arī katram konkrētam pakalpojumam ir noteikti rezultatīvāki un efektīvākie veidi pakalpojumu pārvaldībai (tostarp plānošanai, izveidei, ieviešanai, sniegšanai, uzturēšanai, pilnveidei un likvidēšanai)
- ♦ iestādē kopumā un arī katram konkrētam pakalpojumiem nepieciešamajam resursam ir noteikti rezultatīvāki un efektīvākie veidi resursu pārvaldībai (tostarp plānošanai, izveidei, ieviešanai, lietošanai, uzturēšanai, pilnveidei un likvidēšanai)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams palielināt pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti, kā arī plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu pilnveidi un attīstību (tostarp organizatorisko struktūru, kompetences, procesus, normatīvo regulējumu, tehnoloģisko nodrošinājumu un sadarbību ar partneriem)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

♦ nav iespējams:

- ♦ palielināt pakalpojumu plānošanas, izveides, ieviešanas, sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti
- ♦ plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu pilnveidi un attīstību



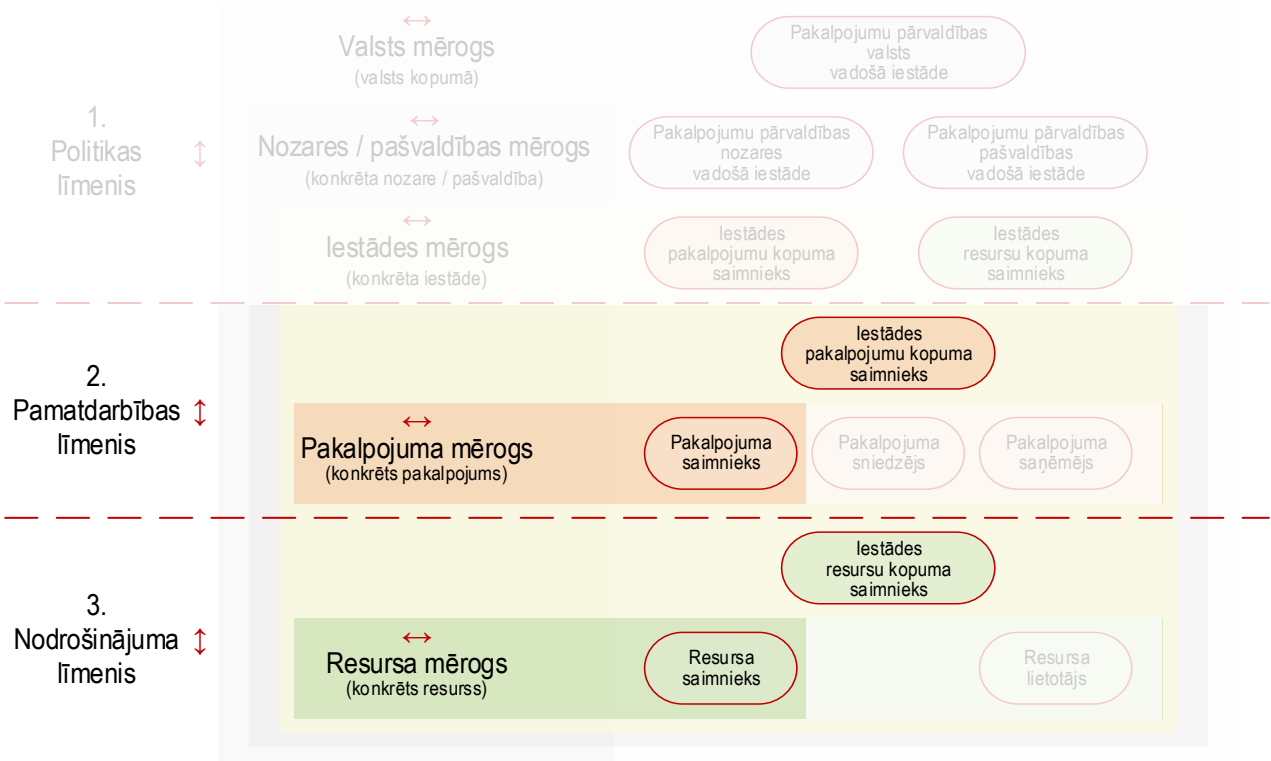
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana 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

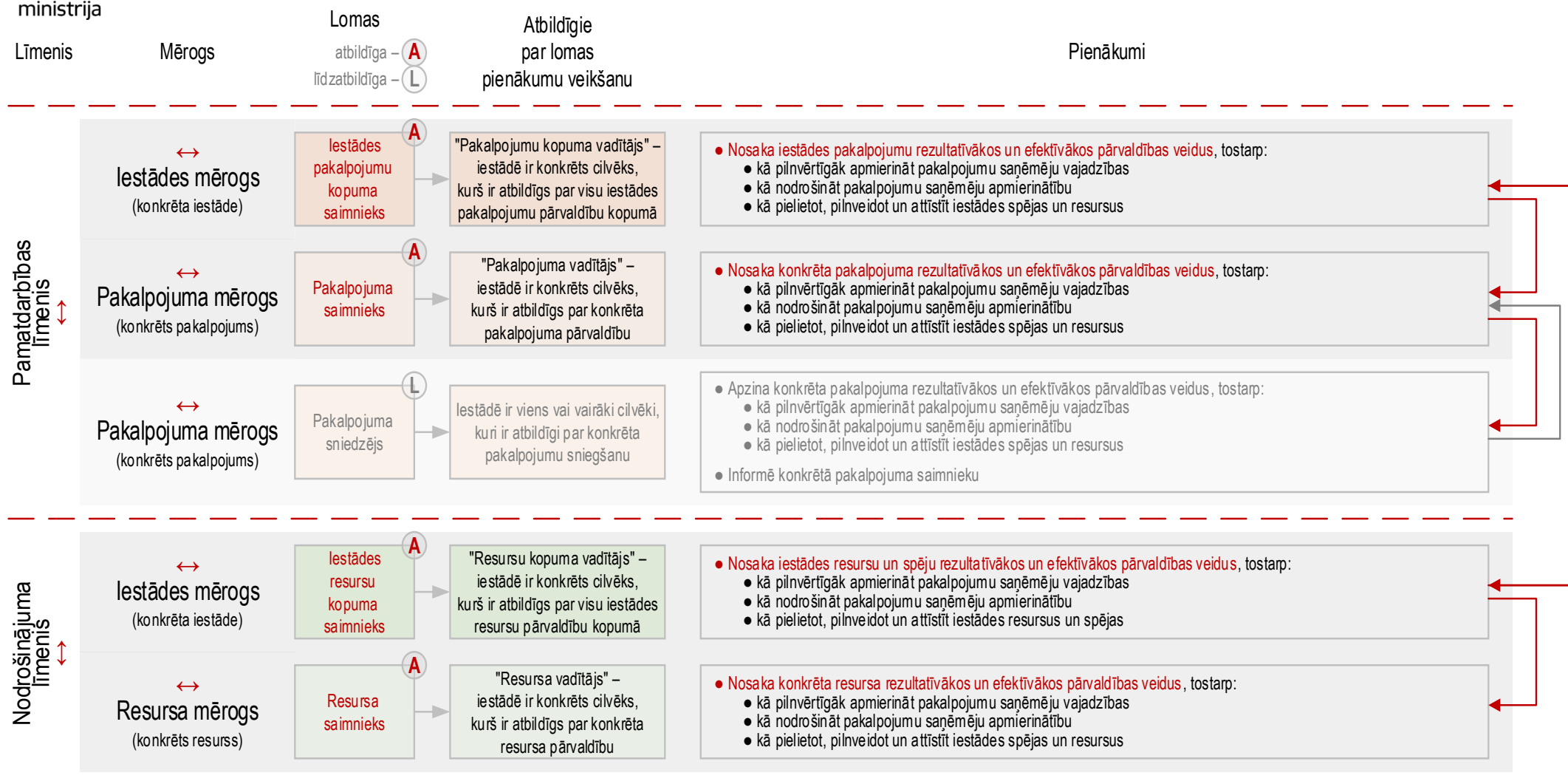


PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

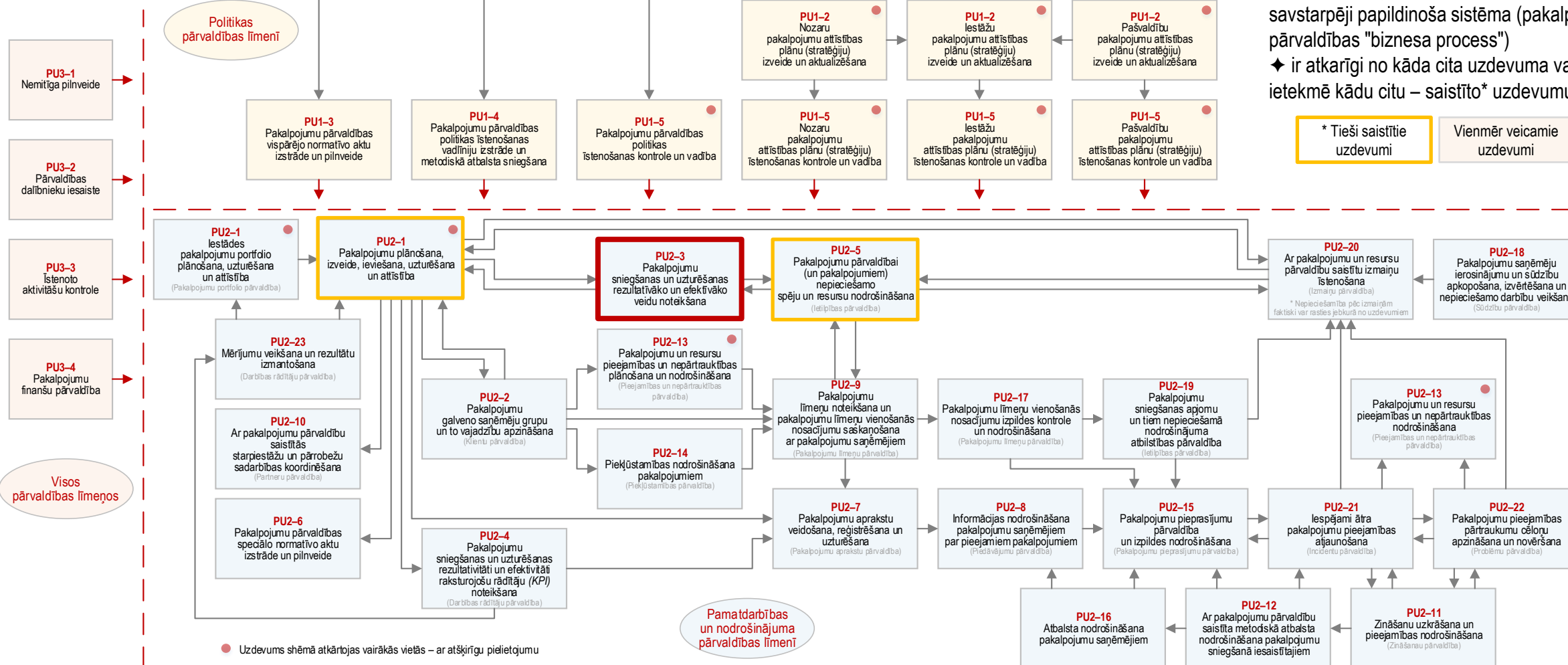
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

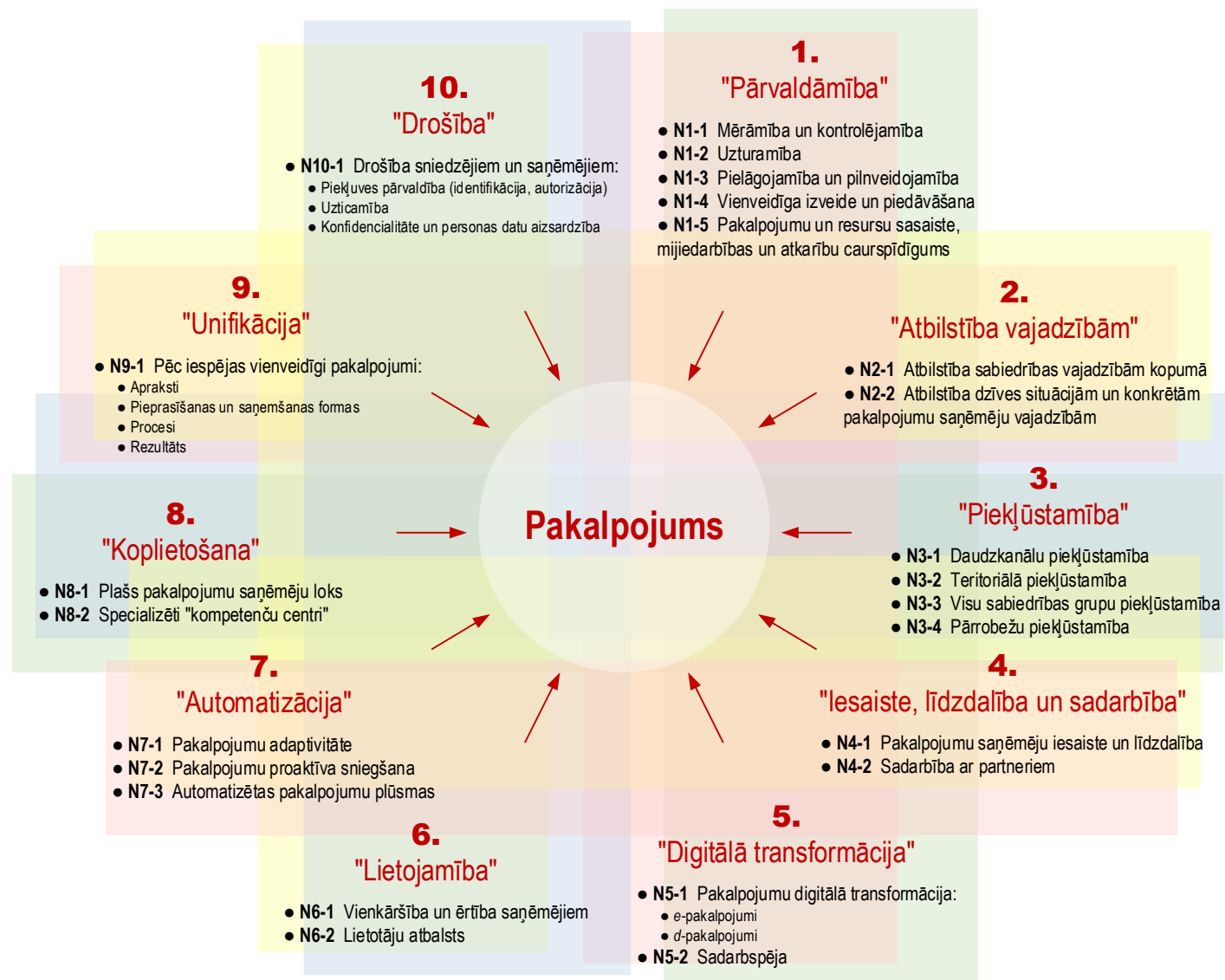
PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

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.)

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšanai (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ 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 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 faktisko 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, 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.)

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

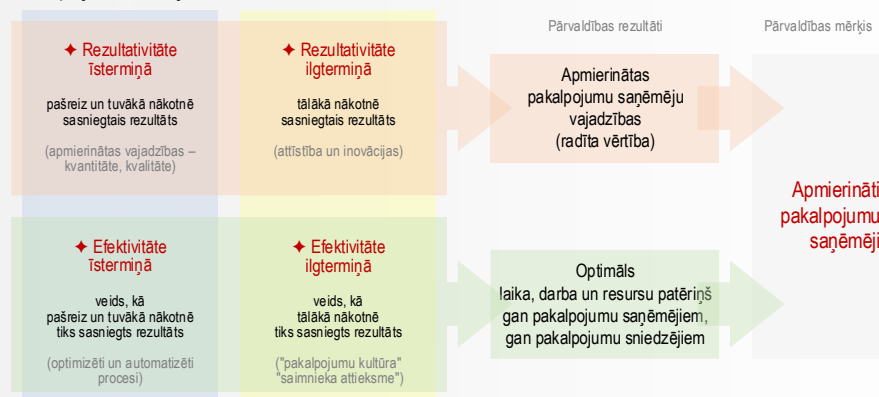
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija

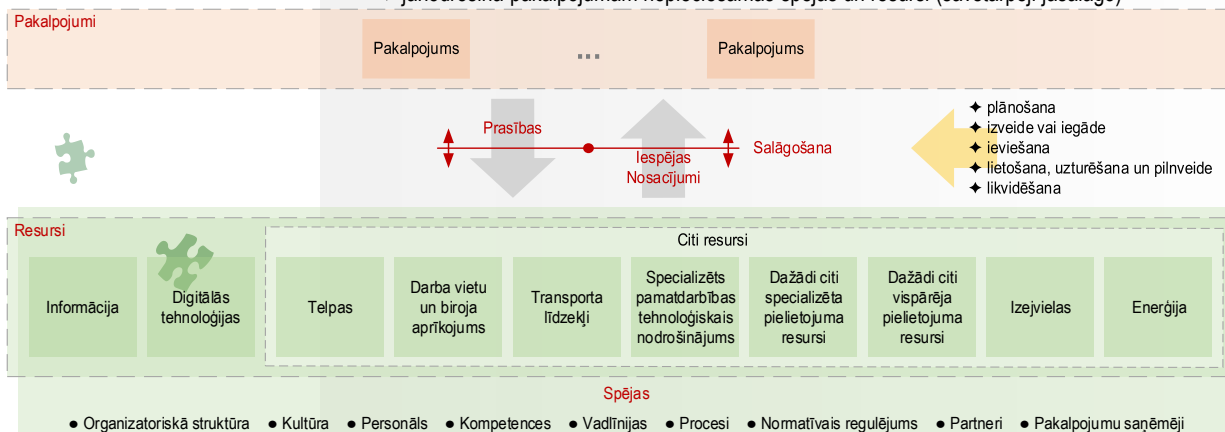


♦ Pakalpojumiem ir jānodrošina:



♦ Nodrošinot pakalpojumu rezultatīvāti un efektivāti, ir:

- ♦ jānosaka pakalpojuma līmenis
- ♦ jānodrošina pakalpojumam nepieciešamās spējas un resursi (savstarpēji jāsalāgo)



Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības posmos nosaka iestādes pakalpojumu rezultatīvākos un efektīvākos pārvaldības veidus, tostarp:
 - ♦ kā pilnvērtīgāk apmierināt pakalpojumu saņēmēju vajadzības (rezultatīvitate)
 - ♦ kā optimāli pielietot, pilnveidot un attīstīt iestādes spējas un resursus (efektivitate)
 - ♦ kā nodrošināt pakalpojumu saņēmēju apmierinātību

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ visos pakalpojuma pārvaldības posmos nosaka konkrēta pakalpojuma rezultatīvākos un efektīvākos pārvaldības veidus, tostarp:
 - ♦ kā pilnvērtīgāk apmierināt pakalpojumu saņēmēju vajadzības (ar nepieciešamo pakalpojuma līmeni)
 - ♦ kā optimāli pielietot, pilnveidot un attīstīt iestādes spējas un resursus
 - ♦ kā nodrošināt pakalpojumu saņēmēju apmierinātību

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



♦ Galvenie rīcības virzieni rezultatīvātes un efektivātes palielināšanai var būt:

- 1) organizatoriskās struktūras optimizēšana, koncentrējot pakalpojumus tam paredzētās struktūrvienībās vai iestādēs
- 2) pakalpojumu pilnveide, pārejot no daudziem "Vienkāršiem pakalpojumiem" uz mazāka skaita "Kompleksajiem pakalpojumiem" vai "Viedajiem pakalpojumiem"
- 3) pienākumu un atbildību specializācija, nosakot lomas un to savstarpējo mijiedarbību koncentrējot kompetences ("iekšēja" specializācija), nodrošinot pakalpojumu pārvaldībā iesaistītā personāla atbilstību ikdienas aktivitātēm (rakstura iezīmju atbilstību)
- 4) kompetenču paaugstināšana, nemitīgi paaugstinot ar pakalpojumu pārvaldību saistītās zināšanas un prasmes
- 5) procesu optimizēšana, vienkāršojot un vienādojot procesus, samazinot pārliekus normatīvā regulējuma ierobežojumus
- 6) procesu izpildes automatizēšana, ieviešot digitālās tehnoloģijas, tostarp izmantojot centralizētus koplietošanas risinājumus
- 7) sadarbība ar partneriem, izveidojot sadarbību ar pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu piegādātājiem, izmantojot "kompetenču centru" pakalpojumus