



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-4

Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvīti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

(galveno darbības rādītāju 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

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ iestādē pakalpojumiem kopumā ir noteikti ar pakalpojumu pārvaldību saistītie galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)
- ♦ katram pakalpojumam ir noteikti ar pakalpojumu pārvaldību saistītie galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)
- ♦ iestādē ar pakalpojumiem saistītajiem resursam resursiem kopumā ir noteikti galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)
- ♦ katram ar pakalpojumiem saistītajam resursam ir noteikti galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)

Ieguvumi un apdraudējumi



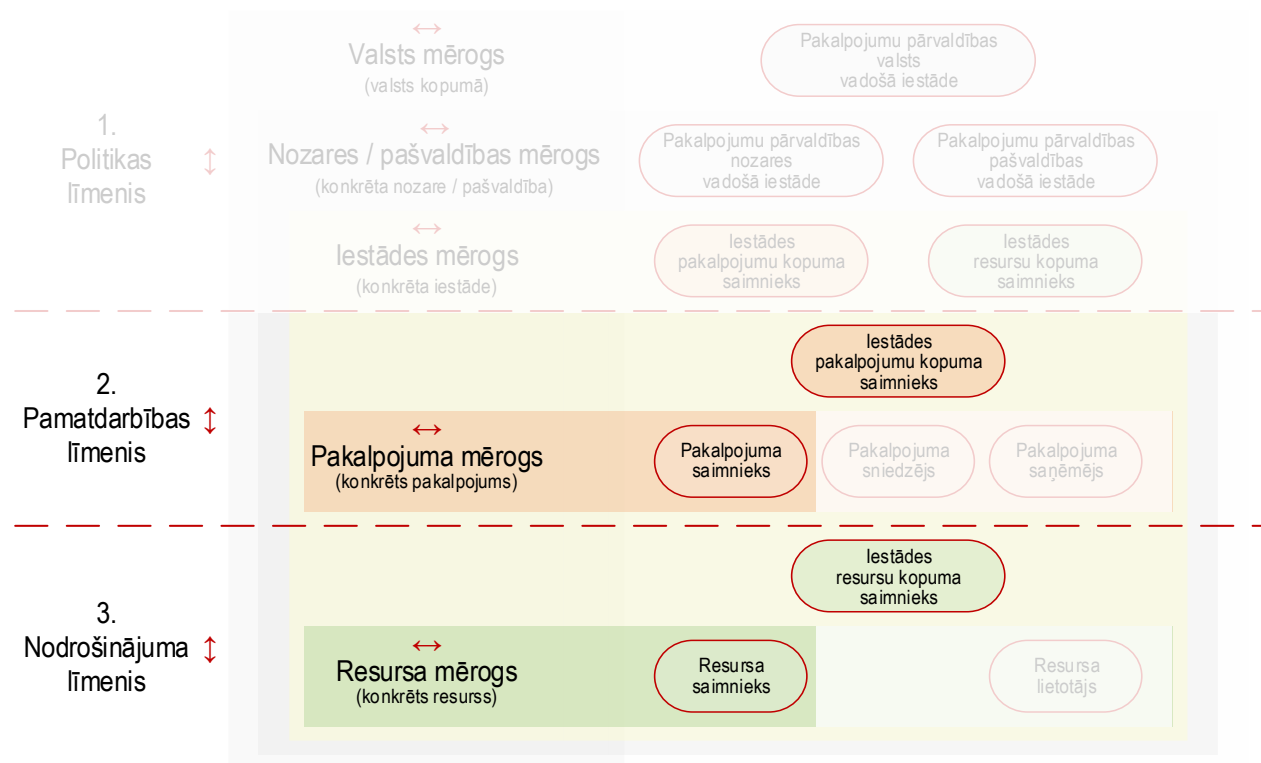
♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams novērtēt un pārvaldīt pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti, kā arī plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu pilnveidi un attīstību

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav iespējams:
 - ♦ novērtēt un pārvaldīt pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti
 - ♦ plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu faktos balstītu pilnveidi un attīstību

- 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	● Plānošana
● Sagatavošanās īstenošanai	● Izveide vai iegāde
● Īstenošana	● Ieviešana vai pielāgošana
	● Sniegšana vai lietošana
	● Uzturēšana un pilnveide
	● Likvidēšana



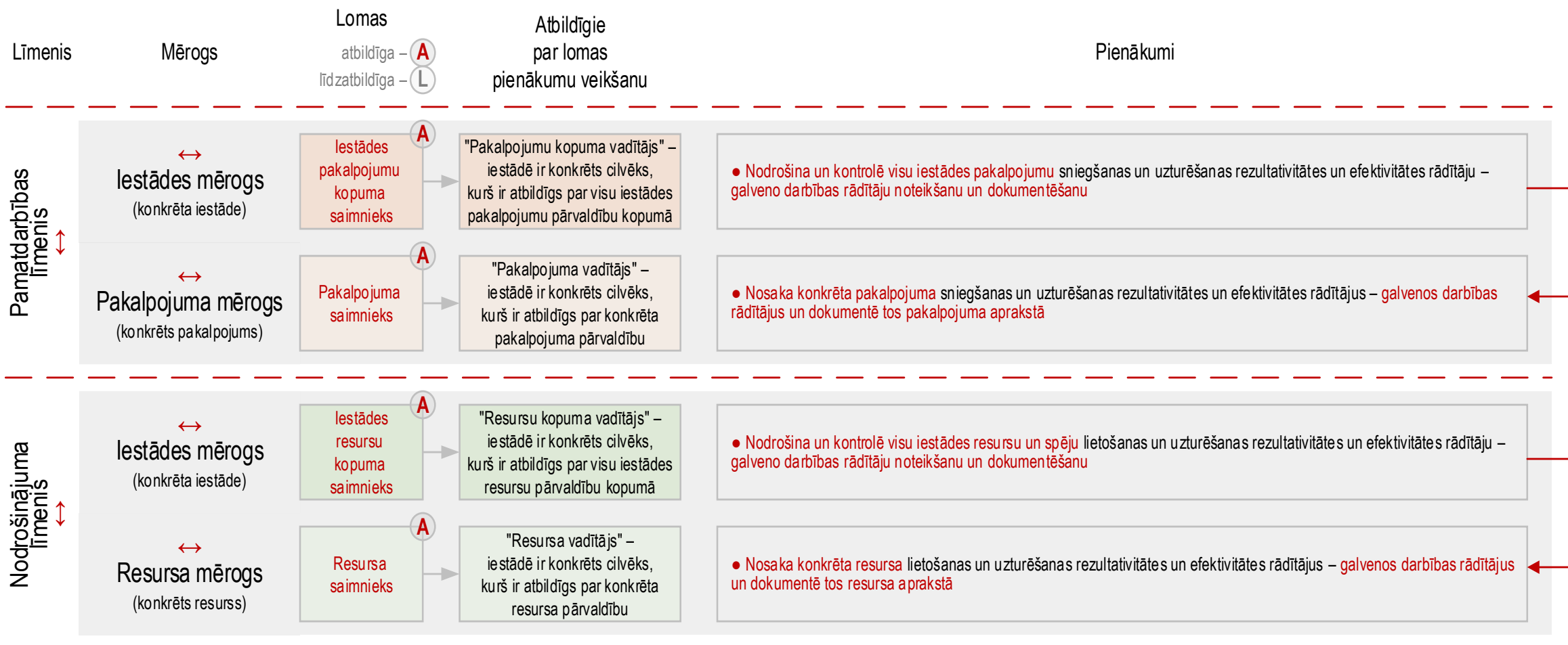
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

4(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

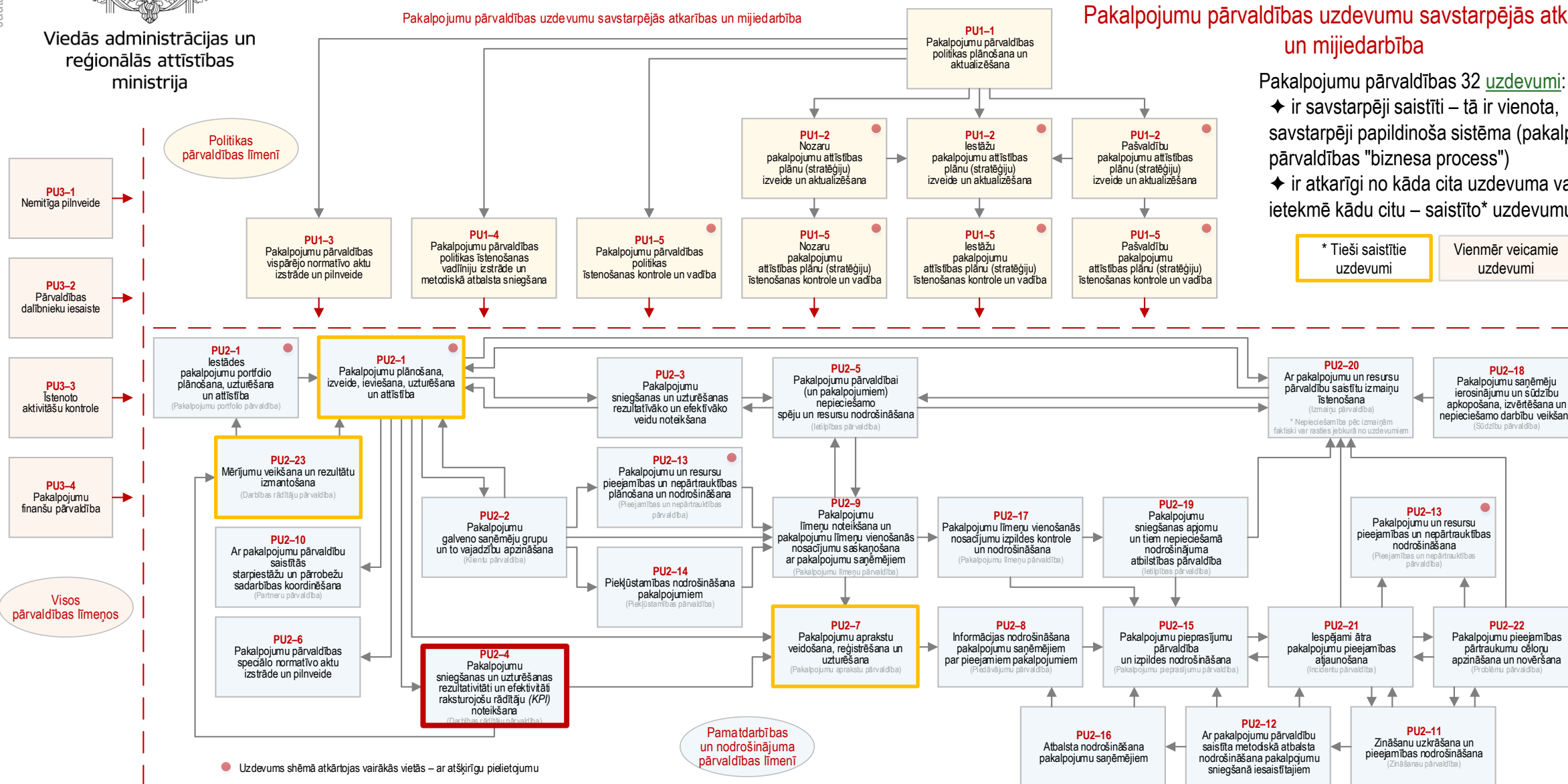
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

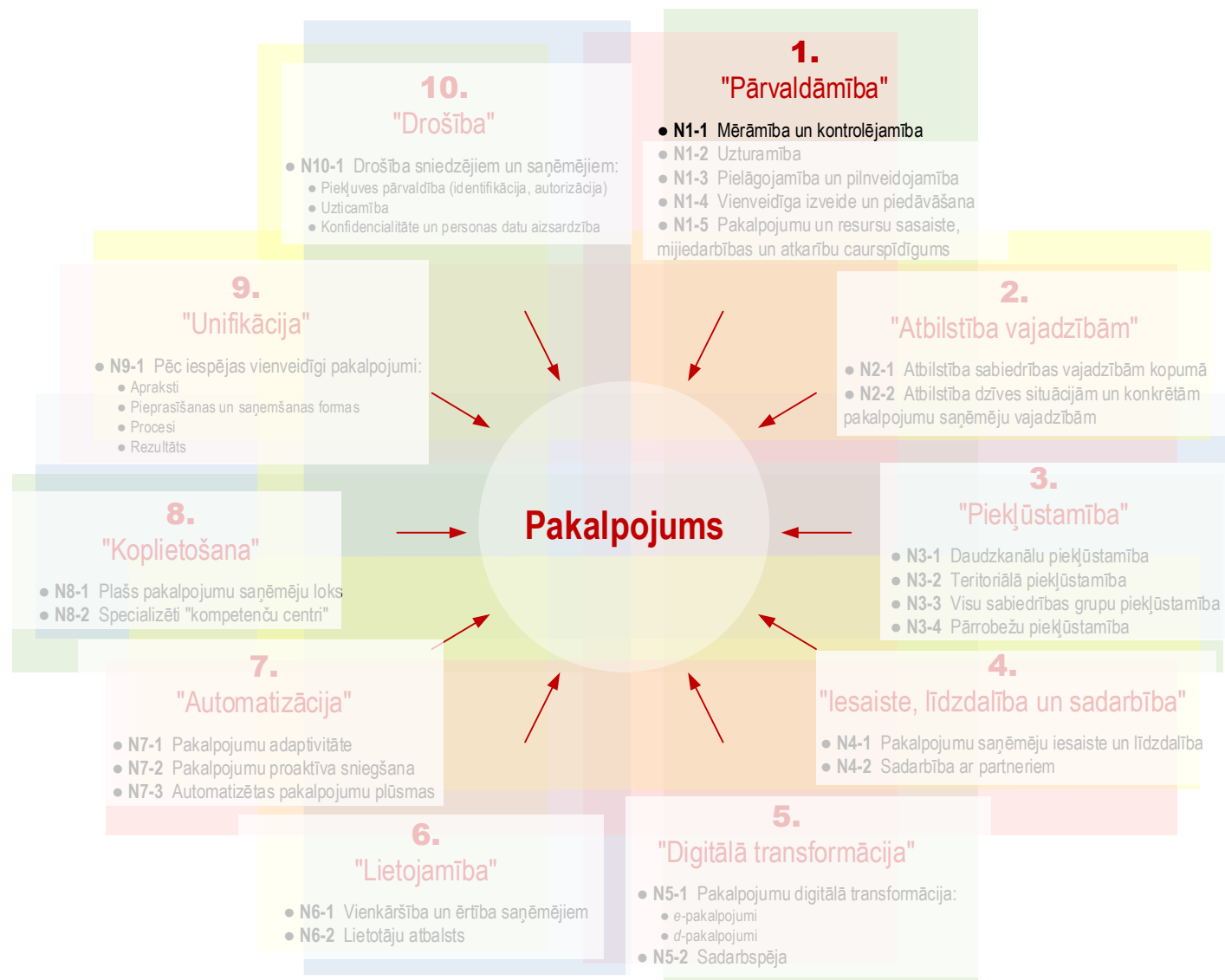
PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

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.)



PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju 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
- ◆ 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 pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšanai – kārtība galveno darbības rādītāju noteikšanai (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem), tostarp:
 - ◆ valsts mērogā
 - ◆ nozares vai pašvaldības mērogā
- ◆ 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 par to, kas iestādei vai pakalpojumam ir svarīgs – ko ir nepieciešams mērīt un kontrolēt

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

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

8(8)

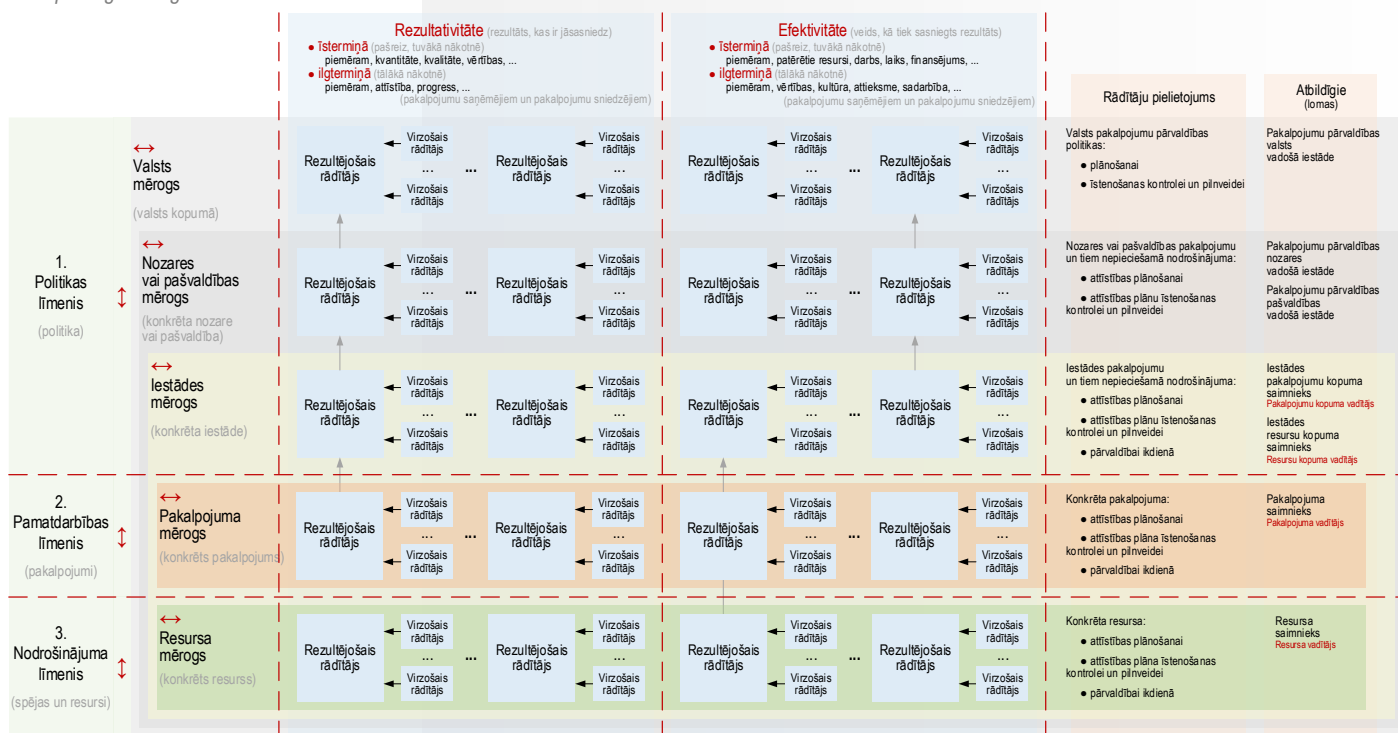
Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu pārvaldību īsteno, izmantojot pakalpojumu pārvaldības galvenos darbības rādītājus
- ◆ Galvenos darbības rādītājus raksturo to mērogi, būtība (rezultativitāte, efektivitāte), veidi (rezultējošie, virzošie), veicamās darbības, pielietojums, nepieciešamais nodrošinājums

Pakalpojumu pārvaldības galveno darbības rādītāju sistēma



Rezultējošais rādītājs → raksturo mērķi, sasniegtos rezultātus termiņa beigās
Virzošais rādītājs → raksturo veicamās darbības ikdienā, līdz termiņa beigām (kritiskos veiksmes faktorus)

Veicamās darbības



- ◆ Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie, atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām un darbības mērogam nodrošina un kontrolē pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo, galveno darbības rādītāju noteikšanu un dokumentēšanu, tostarp:
 - 1) nodrošina un kontrolē pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo rezultējošo (tie raksturo sasniegamo rezultātu) rezultativitātes rādītāju noteikšanu (**tostarp kvantitāti, kvalitāti un attīstību raksturojošus rādītājus**) gan īstermiņā, gan ilgtermiņā
 - 2) nodrošina un kontrolē pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo rezultējošo (tie raksturo sasniegamo rezultātu) efektivitātes rādītāju noteikšanu (**tostarp patērēto resursu, darbu, laiku, izmaksu, finansējumu un īstenoto sadarbību ar partneriem raksturojošus rādītājus**) gan īstermiņā, gan ilgtermiņā
 - 3) apzina rezultējošo rādītāju sasniegšanas kritiskos veiksmes faktorus un nodrošina un kontrolē tiem atbilstošo virzošo rādītāju noteikšanu (**tie raksturo ikdienas darbības, bez kurām netiks sasniegti rezultējošie rādītāji** – nepieciešamā rezultativitāte un efektivitāte)
 - 4) visu veidu galvenajiem darbības rādītājiem sagatavo un dokumentē "rādītāju pasēs"
 - 5) pakalpojuma galvenos darbības rādītājus dokumentē pakalpojuma aprakstā – vienotajā reģistrā

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Rādītāji tiek noteikti visos pakalpojumu pārvaldības mērogos:
 - ◆ valsts mērogā – visiem obligāti rādītāji (pašlaik ir noteikts rādītājs: pakalpojumu saņēmēju apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem)
 - ◆ nozares mērogā – visām nozares iestādēm kopēji, obligāti rādītāji
 - ◆ pašvaldības mērogā – visām pašvaldības iestādēm kopēji, obligāti rādītāji
 - ◆ iestādes mērogā – visā iestādē kopēji, obligāti rādītāji
 - ◆ pakalpojuma mērogā – konkrētam pakalpojumam specifiski rādītāji
 - ◆ resursa mērogā – konkrētam resursam specifiski rādītāji

- ◆ Īpaši svarīga ir **virzošo rādītāju** noteikšanai!