



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-5

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības posmos gan iestādē kopumā, gan katram konkrētam pakalpojumam ir nodrošinātas nepieciešamās spējas un resursi (tostarp pakalpojumu plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā, uzturēšanā un likvidēšanā)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ nepieciešamās spējas un resursi ir atbilstošas pakalpojumu pilnvērtīgai pārvaldībai un sniegšanai

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav iespējams īstenot pakalpojumu pārvaldības aktivitātes nevienā vai atsevišķos pakalpojumu pārvaldības līmeņos vai posmos, jo nav atbilstošu pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

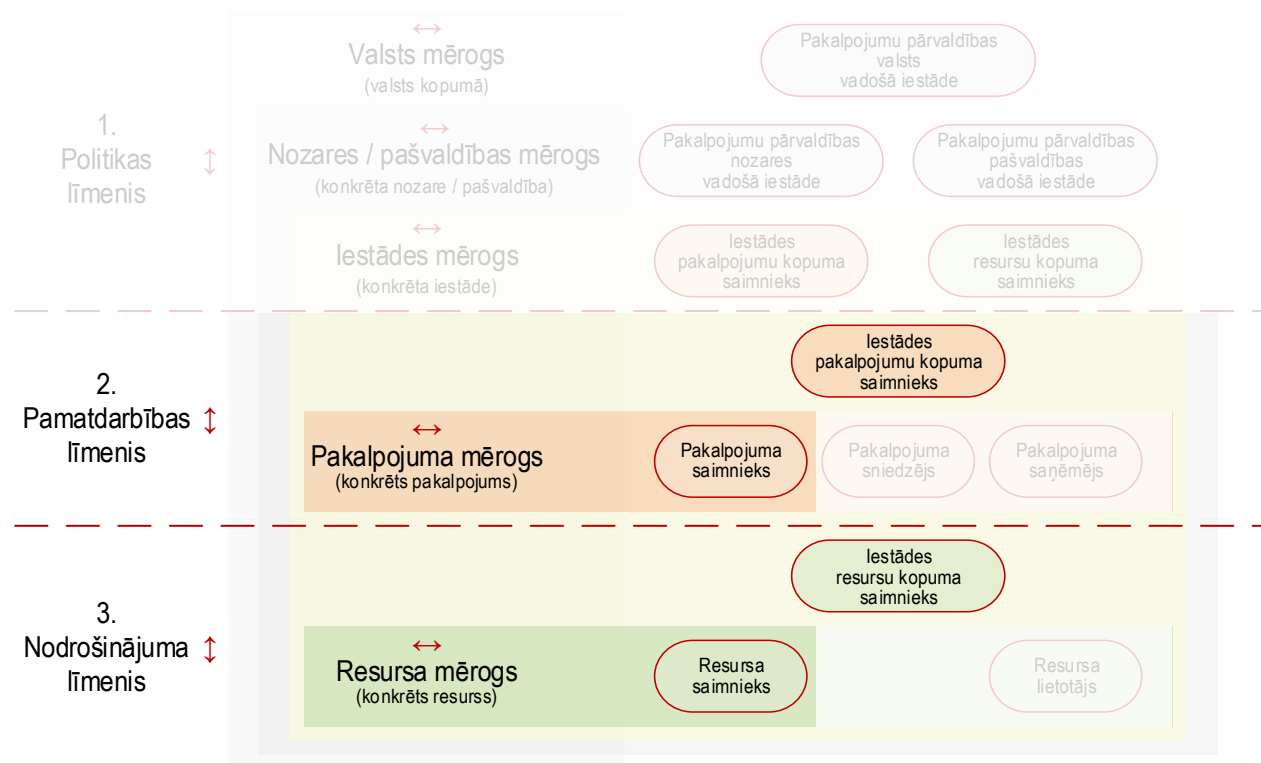
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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.)

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

3(8)

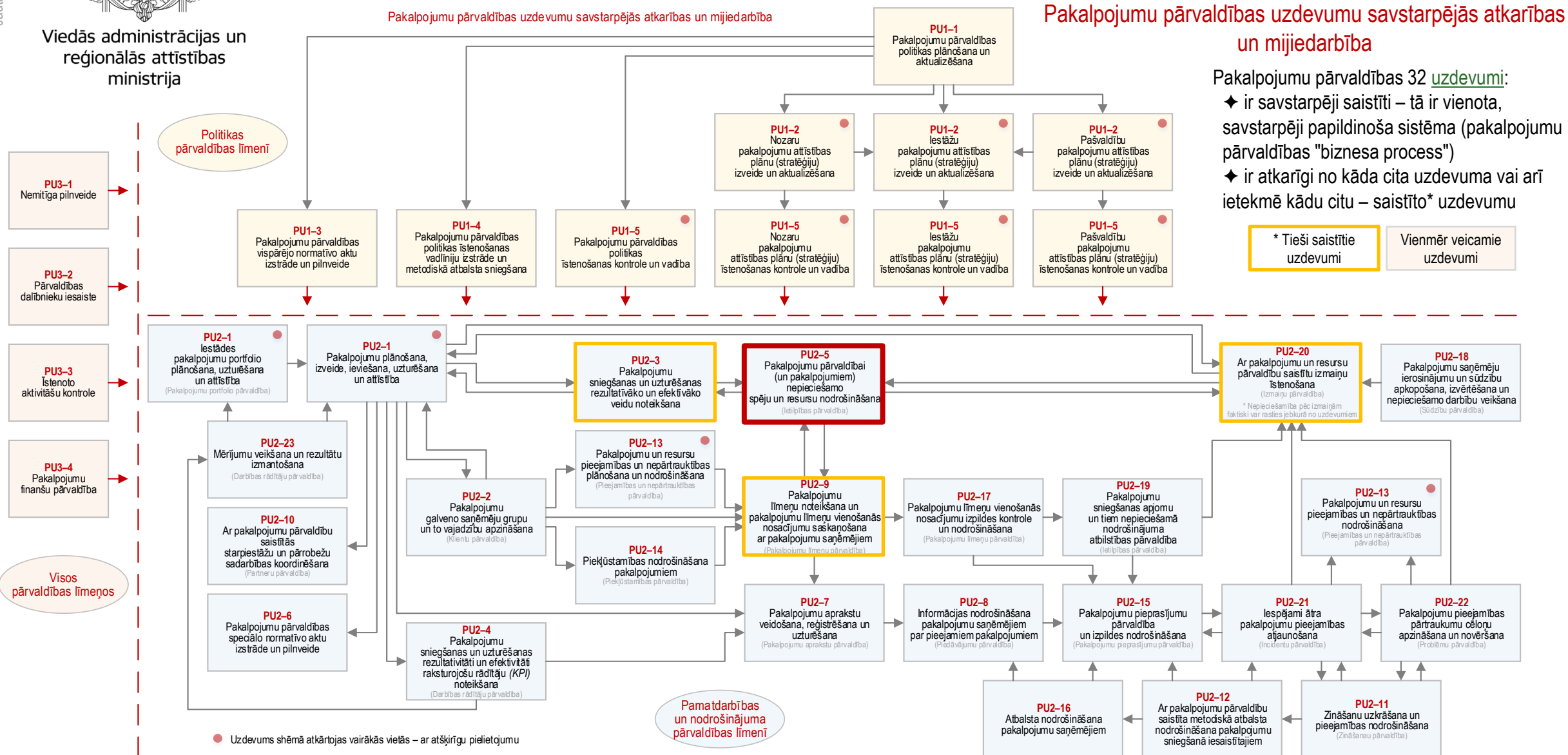
Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Līmenis	Mērogs	Lomas atbildīga – A līdzatbildīga – L	Atbildīgie par lomas pienākumu veikšanu	Pienākumi
Pamatdarbības līmenis ↕	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā	- Visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un posmos apzina, plāno un pieprasa iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp: - analizē iestādes pakalpojumu sniegšanas esošos apjomus un to izmaiņu tendences - plāno iestādes pakalpojumu apjoma izmaiņas - nosaka (apkopo) prasības un pieprasa iestādes pakalpojumu vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu - kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību - aktualizē prasības un prioritātes visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saimnieks	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	- Visos konkrēta pakalpojuma pārvaldības posmos apzina, plāno un pieprasa konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp: - analizē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņu tendences - plāno konkrēta pakalpojuma apjoma izmaiņas - nosaka prasības un pieprasa konkrēta pakalpojuma vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu - kontrolē konkrēta pakalpojuma pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību - aktualizē prasības un prioritātes konkrēta pakalpojuma nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma sniedzējs	Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki, kuri ir atbildīgi par konkrēta pakalpojumu sniegšanu	- Analizē konkrēta pakalpojuma sniegšanas esošos apjomus un to izmaiņu tendences - Nosaka prasības un pieprasa konkrēta pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo nodrošinājumu
Nodrošinājuma līmenis ↕	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes resursu kopuma saimnieks	"Resursu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes resursu pārvaldību kopumā	- Visos pakalpojumu pārvaldības posmos apzina, plāno un nodrošina visu iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamos resursus un spējas - Kontrolē pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamos resursus un spējas, tostarp: - analizē esošos iestādes resursu un spēju izmantošanas apjomus un to izmaiņu tendences - plāno iestādes resursus un spējas – veido un uztur resursu un spēju ietilpības plānu - nosaka (apkopo) prasības un nodrošina iestādes pakalpojumu vajadzībām nepieciešamās spējas un resursus - kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamo un esošo resursu un spēju atbilstību - aktualizē prasības un prioritātes visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem un spējām - plāno un koordinē esošu iestādes resursu un spēju uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu vajadzībām un situācijām - Veido visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo resursu sarakstu un nodrošina resursu aprakstu veidošanu un reģistrēšanu
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa saimnieks	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	- Nodrošina iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamu konkrētu resursu un spējas - Analizē konkrēta resursa esošos izmantošanas apjomus un to izmaiņu tendences - Veido un uztur konkrēta resursa ietilpības plānu (visu iestādes pakalpojumu ietilpība / konkrēta resursa ietilpība) - Kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā konkrētā resursa atbilstību - Plāno un īsteno konkrēta resursa uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu vajadzībām un situācijām - Veido konkrēta resursa aprakstu un reģistrē to



PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

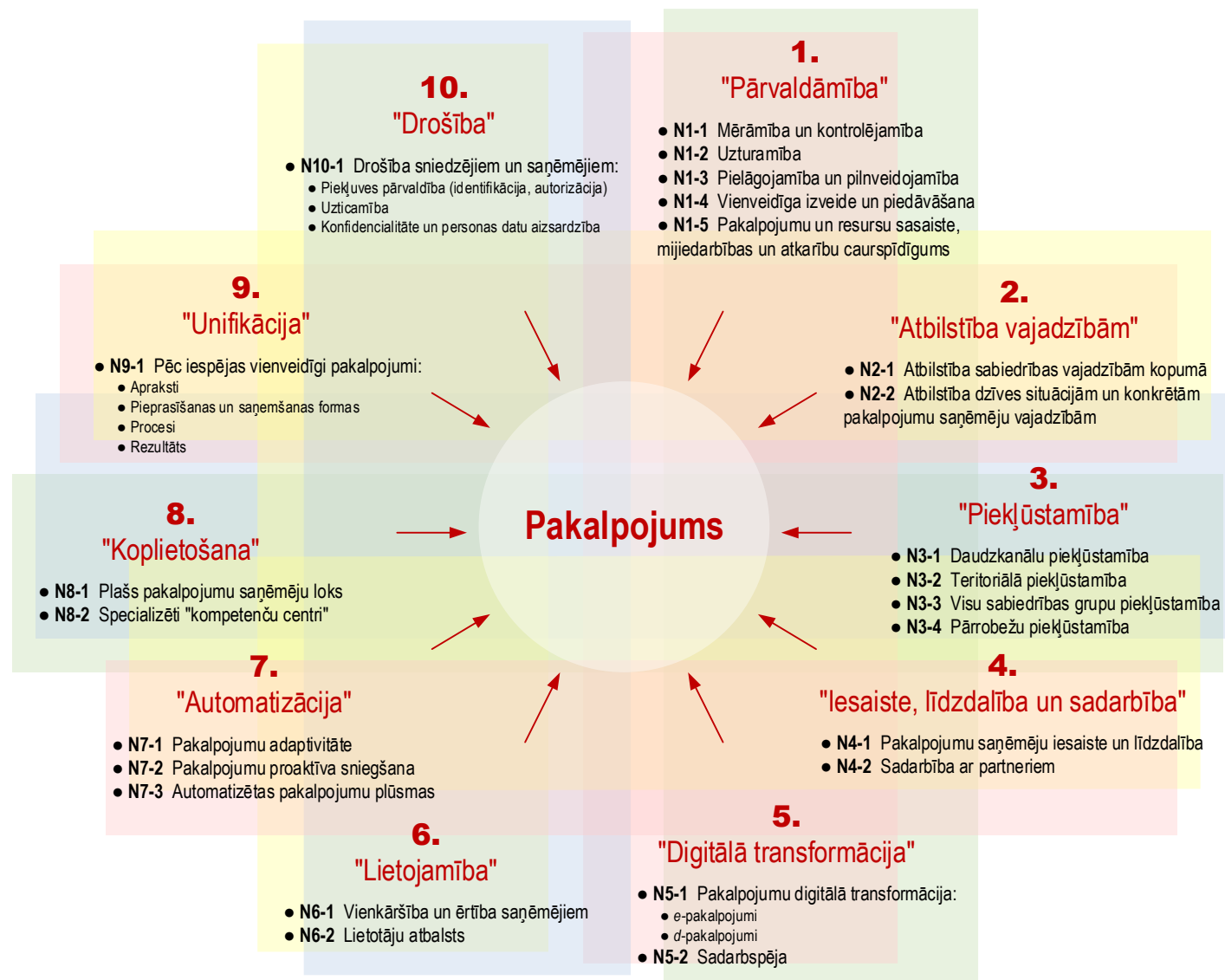
PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana (tostarp pakalpojumiem)

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

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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 pārvaldībai un sniegšanai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai – "*letīlpības pārvaldības process*" (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un to izmaiņu tendencēm, tostarp par nepieciešamajiem pakalpojumu līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultātīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem) 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



Papildu informācija:

♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

♦ PPP: PU2-3 Pakalpojumu
sniegšanas un uzturēšanas
rezultatīvāko un efektīvāko veidu
noteikšana

♦ PPP: PU2-9 Pakalpojumu līmeņu
noteikšana un pakalpojumu līmeņu
vienošanās nosacījumu
saskaņošana ar pakalpojumu
saņēmējiem

♦ BUJ: Kā pakalpojumi ir saistīti ar
dzīves situācijām un resursiem?

♦ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa
vienošanās nosacījumi (un to
saistība ar SLA)?

♦ ITIL4: Capacity and performance
management

♦ ITIL4: IT asset management

♦ ITIL4: Supplier management

♦ ITIL4: Workforce and talent
management

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

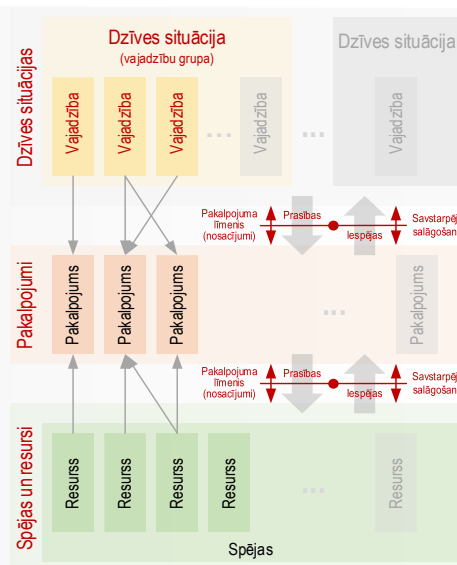
Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumiem (pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi) un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamais nodrošinājums (spējas un resursi) ir atkarīgs no pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamā pakalpojumu līmeņa (no vajadzībām), un tie ir savstarpēji jāsalāgo:

- 1) vajadzības nosaka prasības pakalpojumiem
- 2) pakalpojumi nosaka prasības resursiem un spējām
- 3) resursi un spējas nosaka iespējas – ierobežojumus pakalpojumiem
- 4) pakalpojumi nosaka iespējas – ierobežojumus vajadzību apmierināšanai



Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamie resursi un spējas ir jāplāno un jānodrošina ne tikai iestādes mērogā, bet visos pakalpojumu pārvaldības mērogos:
 - ♦ valsts mērogā – plānojot un īstenojot pakalpojumu vides pilnveidi, tostarp pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ nozares mērogā – plānojot un īstenojot nozares pakalpojumu attīstības stratēģiju un nozares resursu attīstības stratēģiju
 - ♦ pašvaldības mērogā – plānojot un īstenojot pašvaldības ilgtspējīgas attīstības stratēģiju, tostarp pašvaldības pakalpojumu un resursu attīstības stratēģiju
 - ♦ iestādes mērogā – plānojot un īstenojot iestādes darbības stratēģiju, tostarp iestādes pakalpojumu un resursu attīstības stratēģiju
 - ♦ pakalpojuma mērogā – plānojot un īstenojot pakalpojuma attīstības plānu
 - ♦ resursa mērogā – plānojot un īstenojot resursa attīstības plānu

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos, mērogos un posmos apzina, plāno un pieprasa iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp:
 - 1) analizē iestādes pakalpojumu sniegšanas esošos apjomus un to izmaiņu tendences
 - 2) plāno iestādes pakalpojumu apjomu izmaiņas, nosaka (apkopo) prasības un pieprasa iestādes pakalpojumu vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu
 - 3) kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību
 - 4) aktualizē prasības un prioritātes visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ visos konkrēta pakalpojuma pārvaldības posmos apzina, plāno un pieprasa konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp:
 - 1) analizē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņu tendences
 - 2) plāno konkrēta pakalpojuma apjomu izmaiņas, nosaka prasības un pieprasa konkrēta pakalpojuma vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu
 - 3) kontrolē konkrēta pakalpojuma pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību
 - 4) aktualizē prasības un prioritātes konkrēta pakalpojuma nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem

Iestādes resursu kopuma vadītājs un konkrēto resursu vadītājs:

- 1) analizē iestādes resursu izmantošanas apjomus un to izmaiņu tendences
- 2) kontrolē pakalpojumiem faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību
- 3) plāno iestādei un iestādes pakalpojumiem nepieciešamo resursu apjomu izmaiņas
- 4) nodrošina iestādei un iestādes pakalpojumiem nepieciešamos resursus