



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-6

Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidoti jauni, konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamie normatīvie akti (ja tādi ir nepieciešami)
- ♦ tiek veiktas izmaiņas esošajos konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamajos normatīvajos aktos (ja tādas ir nepieciešamas)
- ♦ ir izveidoti jauni, konkrēta resursa pārvaldībai nepieciešamie normatīvie akti (ja tādi ir nepieciešami)
- ♦ tiek veiktas izmaiņas esošajos konkrēta resursa pārvaldībai nepieciešamajos normatīvajos aktos (ja tādas ir nepieciešamas)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir skaidri noteikti un pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistoši ar pakalpojumu pārvaldību saistīti konkrēti jautājumi, tostarp sadarbības, pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas, kā arī resursu izmantošanas nosacījumi

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav skaidri un vispārēji noteiktas, visiem pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistošas, saprotamas un pieejamas normas, kas regulē konkrētus ar pakalpojumu pārvaldību saistītus jautājumus, tostarp sadarbības, pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas, kā arī resursu izmantošanas nosacījumus



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

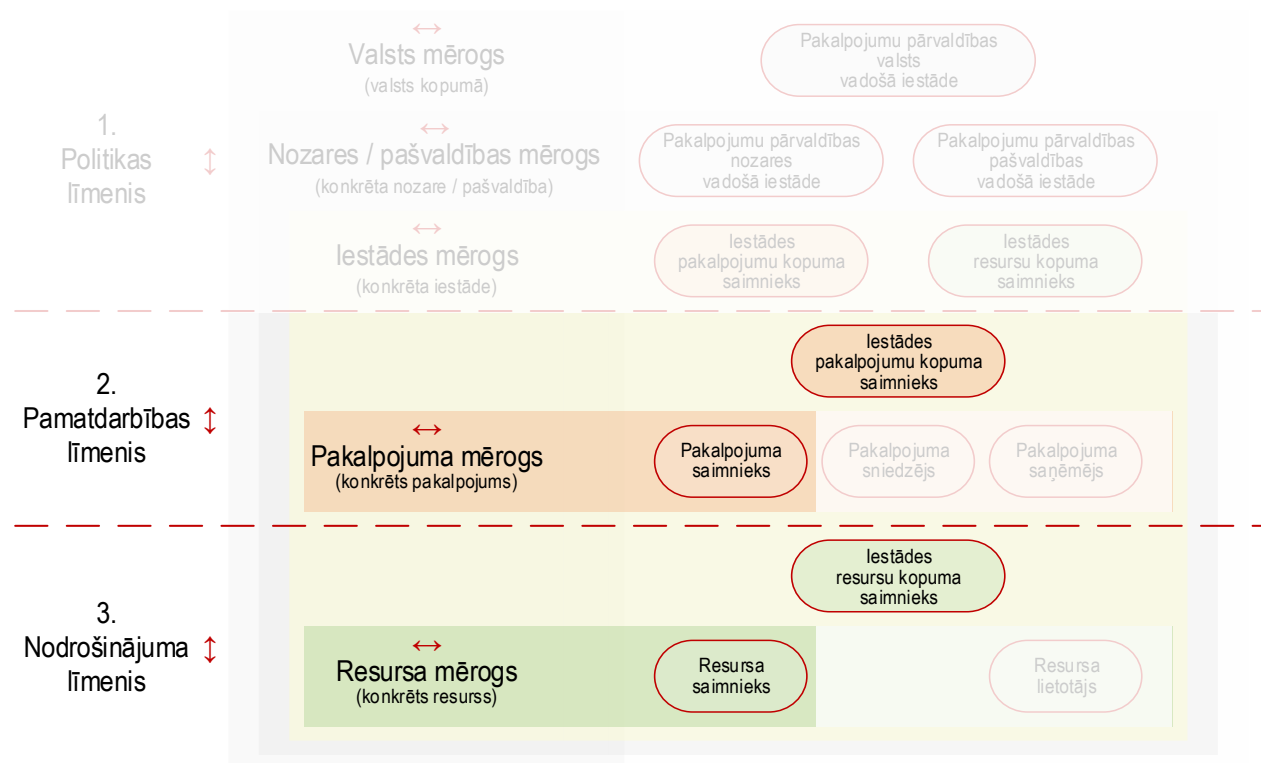
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

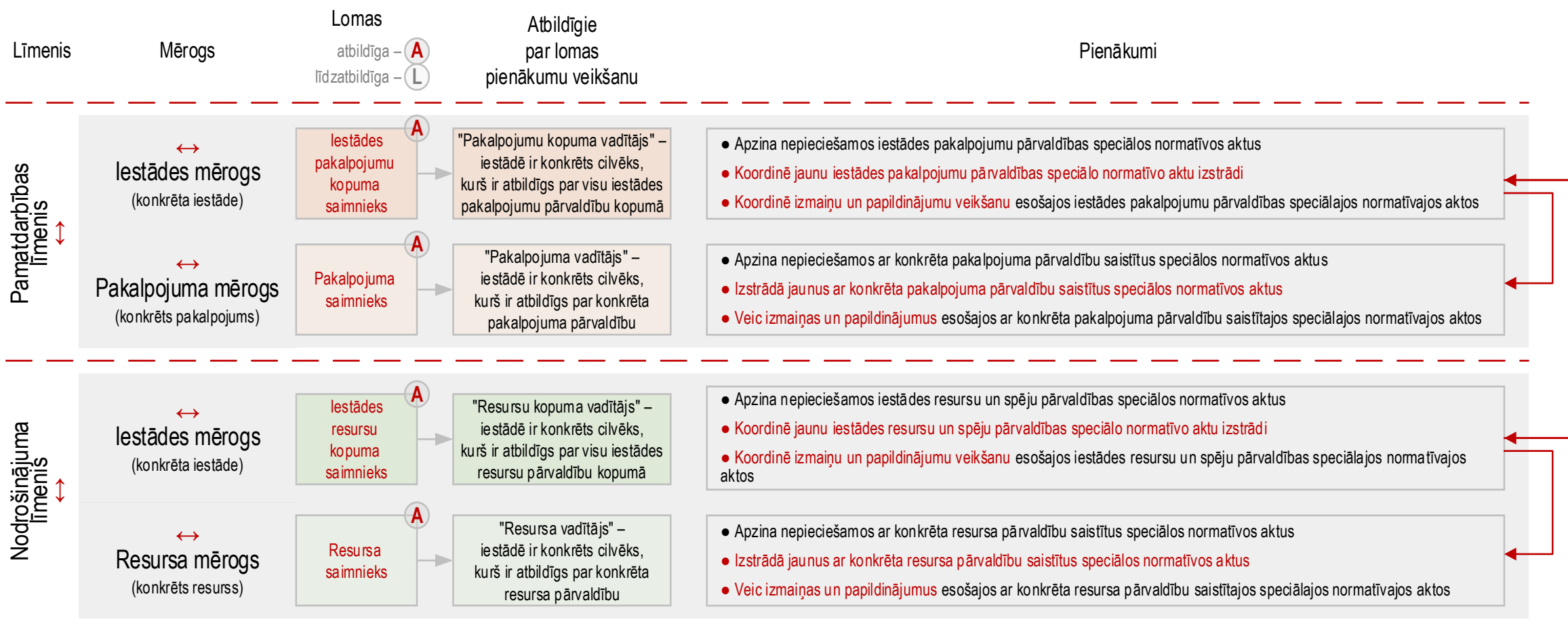


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība

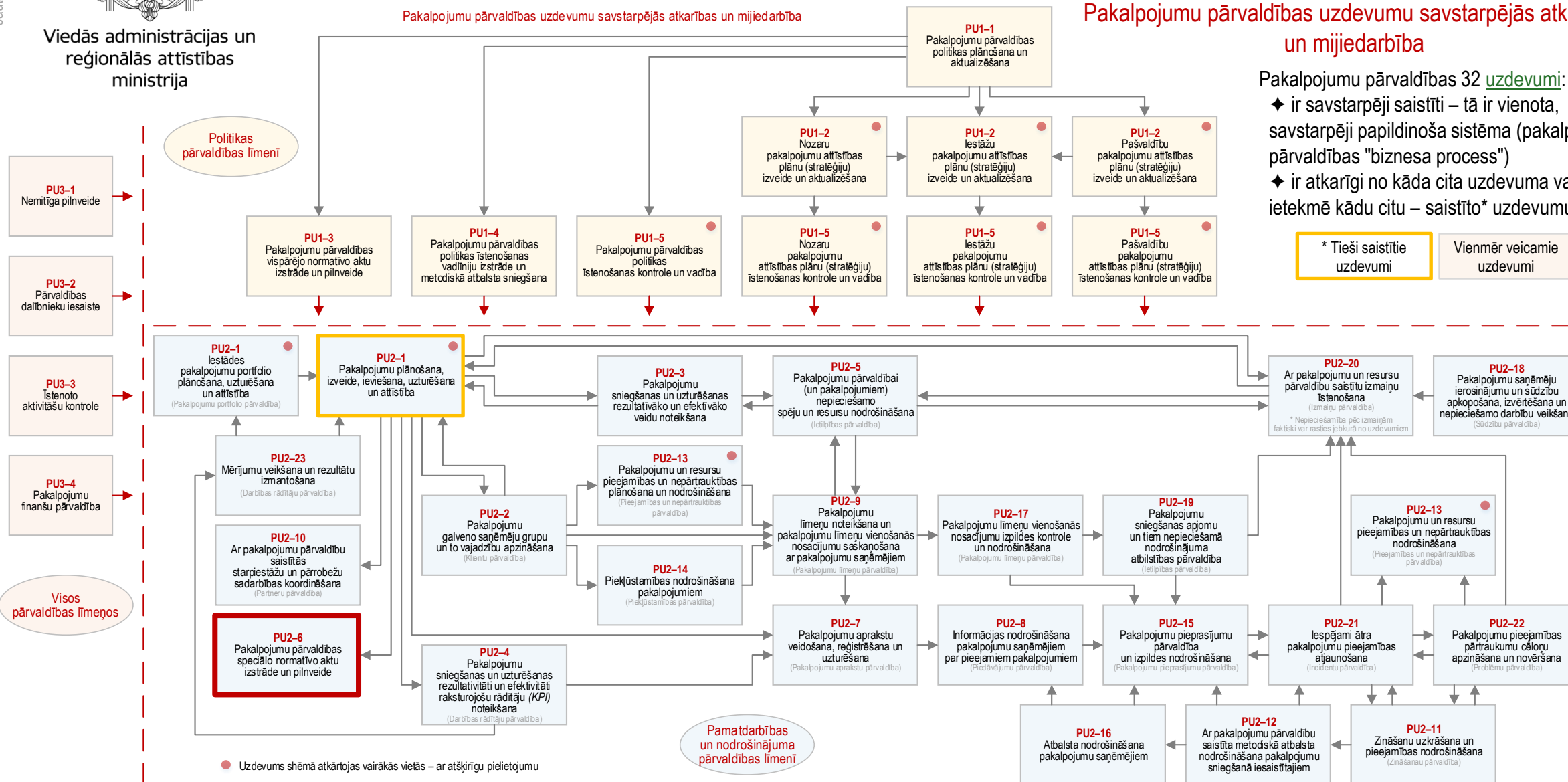


Pakalpojumu pārvaldības 32 uzdevumi:

- ♦ 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.)

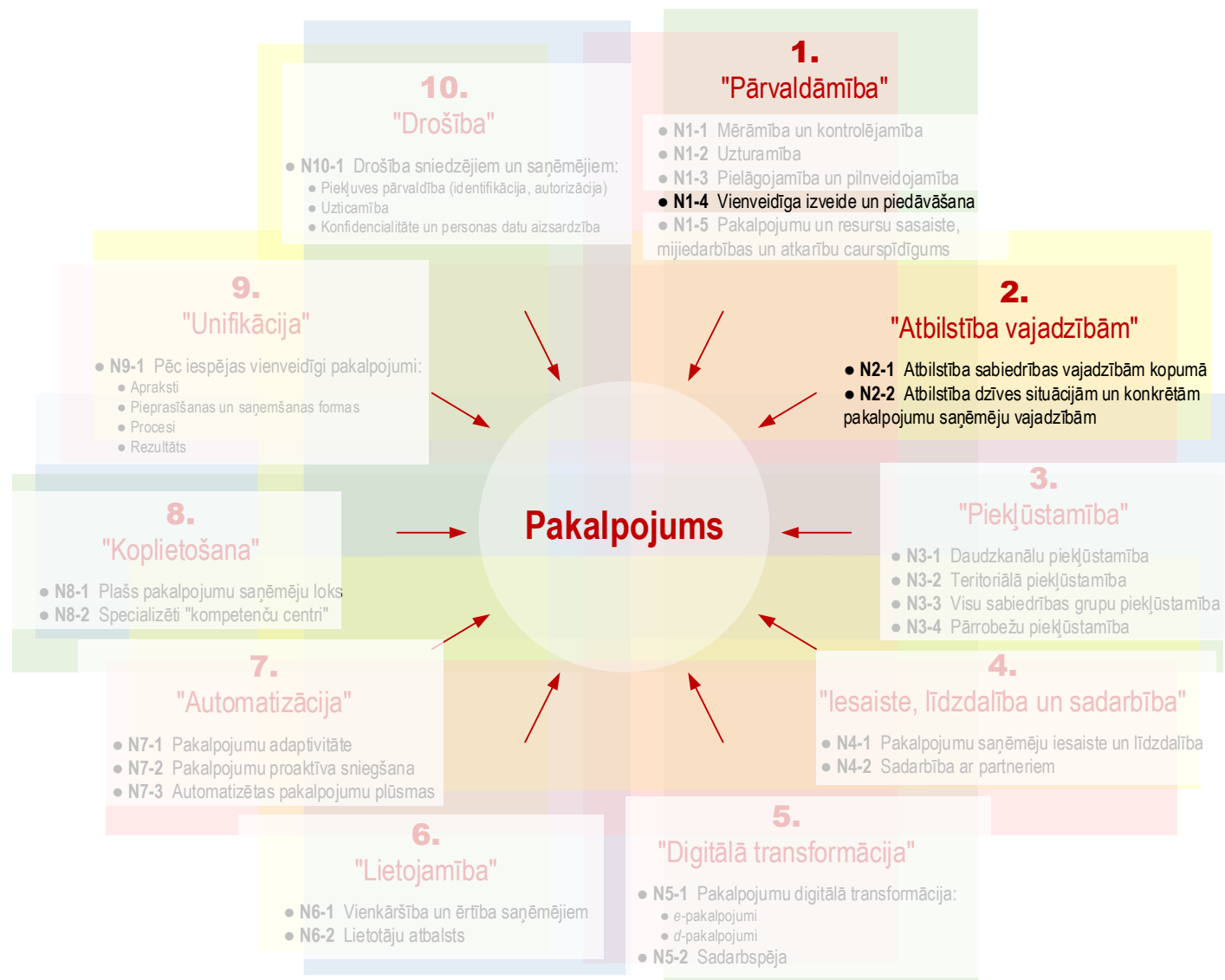
PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumiem, to pieprasīšanas un sniegšanas kārtību, un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistīto pienākumiem un atbildībām
- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldības vispārējiem normatīvajiem aktiem

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.)

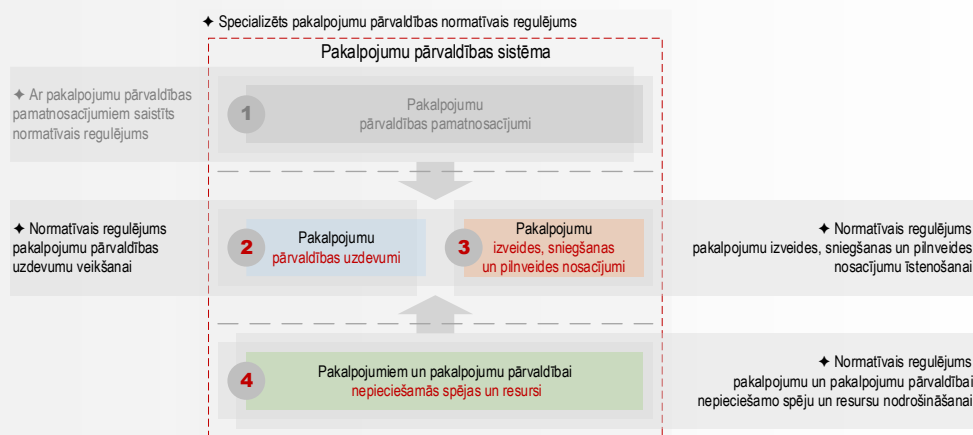
PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota atbilstoši specializētam pakalpojumu pārvaldības normatīvajam regulējumam
- ♦ Normatīvo regulējumu, kas nosaka valstī vai nozarē vienotu, specializētu kārtību pakalpojumu pārvaldības īstenošanai, ja nepieciešams, izstrādā:
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde
 - ♦ iestāde – pakalpojumu kopuma saimnieks vai resursu kopuma saimnieks
 - ♦ citas ar pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldību tieši nesaistītas iestādes
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības specializētā normatīvā regulējuma grupas:
 - ♦ normatīvais regulējums pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai
 - ♦ normatīvais regulējums pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai
 - ♦ normatīvais regulējums pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai



Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:

- 1) pirms ar pakalpojumu pārvaldību vai konkrētu pakalpojumu saistīta, specializēta normatīvā regulējuma izveides:
 - ♦ apzina nepieciešamos specializētos normatīvos aktus
 - ♦ apzina esošos specializētos normatīvos aktus un nepieciešamās izmaiņas esošajos normatīvajos aktos
- 2) veidojot ar pakalpojumu pārvaldību vai konkrētu pakalpojumu saistītu, specializētu normatīvo regulējumu:
 - ♦ pielāgo esošos vai izstrādā jaunus specializētus normatīvos aktus
- 3) pēc ar pakalpojumu pārvaldību vai konkrētu pakalpojumu saistīta, specializēta normatīvā regulējuma izveides:
 - ♦ nodrošina visiem iesaistītajiem metodisko atbalstu normatīvo aktu pielietošanā
 - ♦ vērtē normatīvo aktu prasību ievērošanu un prasību neievērošanas iemeslus
 - ♦ vērtē normatīvo aktu izveides mērķu sasniegšanu
 - ♦ veic izmaiņas un papildinājumus esošajos normatīvajos aktos

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Veidojot pakalpojumu pārvaldības speciālos normatīvos aktus, tie ir jāsalāgo ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošās iestādes izveidotajiem valsts mēroga vispārējajiem normatīvajiem aktiem
- ♦ Pašlaik spēkā esošais ar pakalpojumu pārvaldību saistītais normatīvais regulējums tiek pārstrādāts atbilstoši jaunajai pakalpojumu pārvaldības politikai, un tajā ir paredzētas būtiskas izmaiņas!

Par sagaidāmajām izmaiņām aicinām konsultēties
ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi (VARAM)

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: Normatīvais regulējums, kas nosaka valstī vienotu, vispārēju kārtību pakalpojumu pārvaldības īstenošanai
- ♦ Galvenie ar pakalpojumu pārvaldību saistītie valsts mēroga vispārējie normatīvie akti:
 - ♦ Valsts pārvaldes iekārtas likums
 - ♦ Ministru kabineta noteikumi Nr. 399
 - ♦ Ministru kabineta noteikumi Nr. 402