



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-7

Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidoti visu iestādes pakalpojumu apraksti, tie ir reģistrēti Vienotajā reģistrā (VIRSI), un tie tiek aktualizēti
- ♦ pakalpojumu apraksti Vienotajā reģistrā (VIRSI) ir saistīti ar pakalpojumiem nepieciešamajiem resursiem un citiem pakalpojumiem, kā arī ar vajadzībām dzīves situāciju aprakstos

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ katram pakalpojumam ir izveidots un pakalpojumu reģistrā reģistrēts pakalpojuma apraksts
- ♦ pakalpojumu reģistrā reģistrētie pakalpojumu apraksti ir pieejami pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
- ♦ katrs pakalpojumu reģistrā reģistrētais pakalpojums ir saistīts ar atbilstošu vajadzību konkrētā dzīves situācijā:
 - ♦ katrs pakalpojums apmierina kādu vajadzību (pakalpojuma pastāvēšanas pamatojums), nav lieku pakalpojumu
 - ♦ katru vajadzību apmierina kāds pakalpojums (vajadzības nodrošinājums), nav neapmierinātu vajadzību

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav pieejama informācija par pakalpojumiem (pakalpojumu apraksti) un dzīves situācijām (dzīves situāciju apraksti), ko varētu izmantot pakalpojumu saņēmējiem paredzētu katalogu un piedāvājumu veidošanai
- ♦ pakalpojumi nav saistīti ar atbilstošām vajadzībām konkrētās dzīves situācijās, un nav skaidrs, vai:
 - ♦ pakalpojums apmierina kādu vajadzību (pakalpojuma pastāvēšanas pamatojums), vai pakalpojums nav lieks – nav vajadzīgs
 - ♦ katru vajadzību apmierina kāds pakalpojums (vajadzības nodrošinājums), nav neapmierinātu vajadzību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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

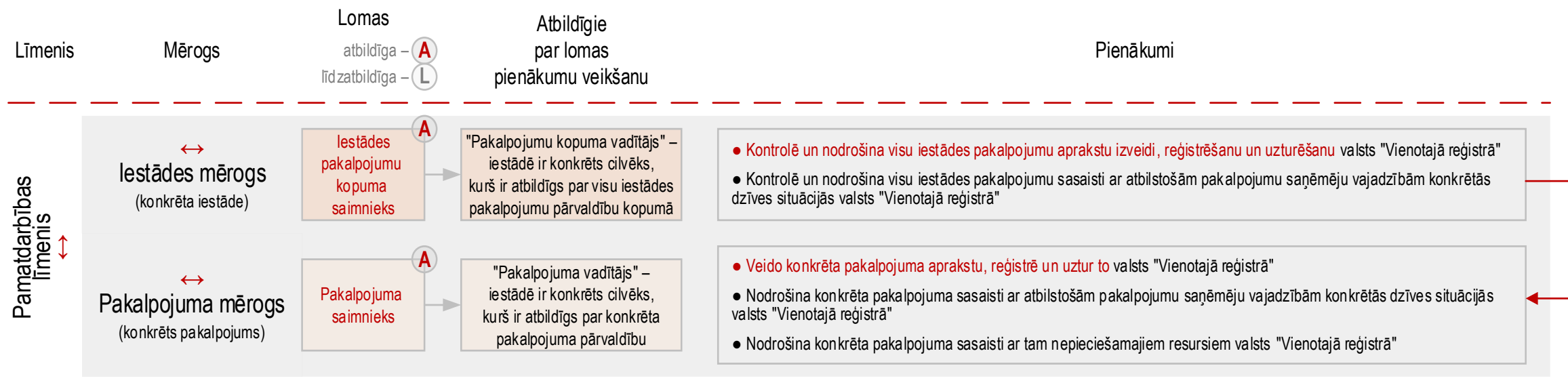


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

3(8)

iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

4(8)

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

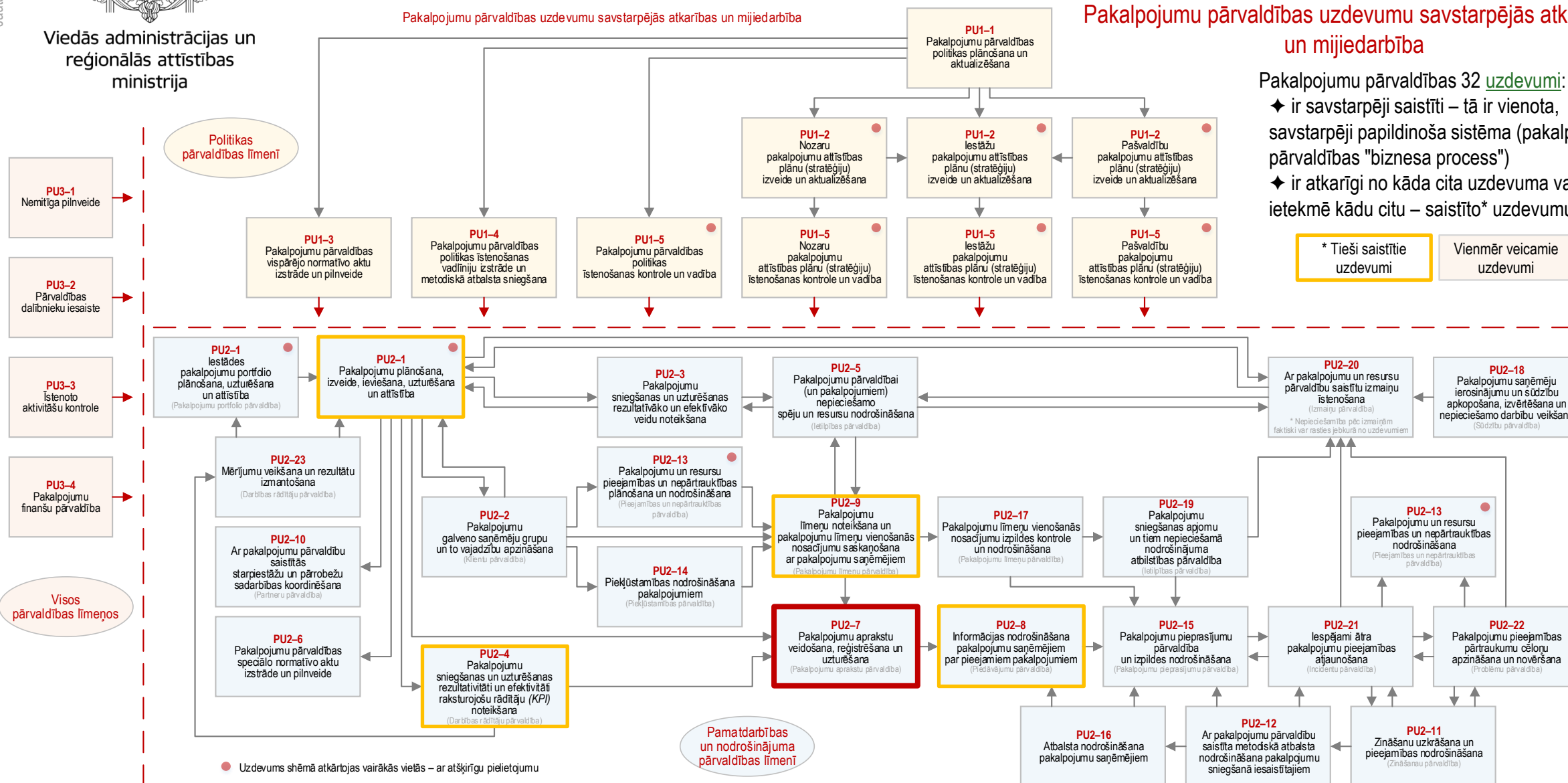
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

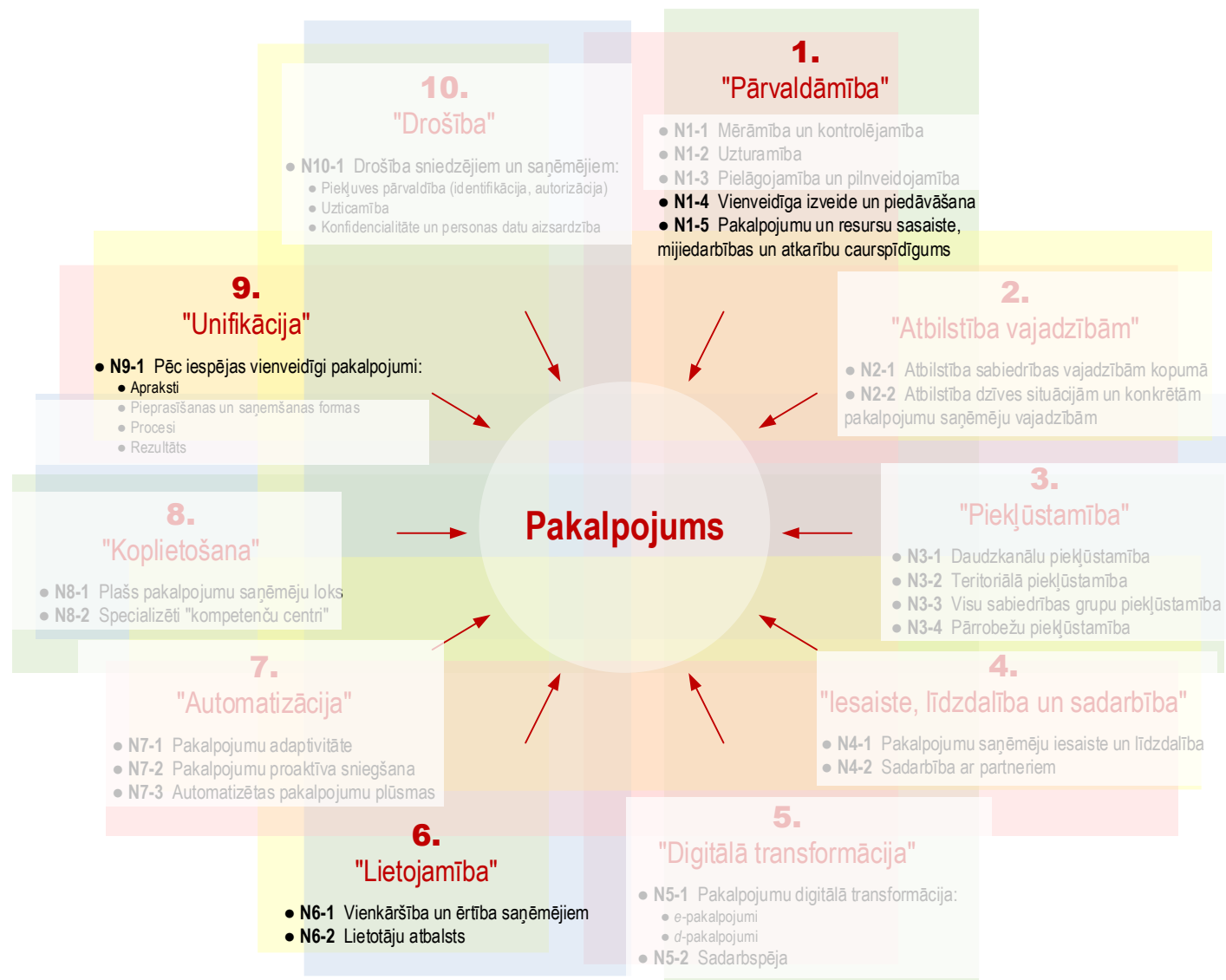
PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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 aprakstu veidošanai, reģistrēšanai un uzturēšanai (valsts mērogā)

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija no Valsts vienotā reģistra par dzīves situācijām, pakalpojumiem un resursiem

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

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika paredz, ka ir jāapraksta katrs pakalpojums, neatkarīgi no pakalpojuma veida, un katram pakalpojumam:
 - ♦ ir jāveido pakalpojuma apraksts
 - ♦ pakalpojuma apraksts ir jāreģistrē (Valsts vienotajā reģistrā sistēmā VIRSIS)
 - ♦ pakalpojuma apraksts ir jāuztur (jāaktualizē)
- ♦ Katram pakalpojumam ir jābūt aprakstītam vienvērtīgi, atbilstoši valstī noteiktai vienotai struktūrai, formai un saturam (pašlaik tehniski pakalpojuma apraksta faktisko saturu nosaka pakalpojuma apraksta forma Valsts vienotajā reģistrā)
- ♦ Par pakalpojuma apraksta izveidi ir atbildīga iestāde – "Pakalpojuma saimnieks", un aprakstu veido konkrētā pakalpojuma vadītājs
- ♦ Pakalpojuma apraksts ietver vairākas apraksta grupas, tostarp:
 - ♦ Identifikācija (iespēja identificēt pakalpojumu cilvēkiem vai citām sistēmām)
 - ♦ Klasifikācija
 - ♦ Sniegšanas pamatojums
 - ♦ Atbildīgie
 - ♦ Pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumi un process
 - ♦ Saistītie pakalpojumi un resursi (tostarp pakalpojuma kritiskās komponentes)
 - ♦ Pakalpojuma galvenie darbības rādītāji
 - ♦ Informācija pakalpojuma saņēmējiem un sniegšanā iesaistītajiem

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- 1) kontrolē un nodrošina visu (visu veidu gan publisko, gan starpiestāžu) iestādes pakalpojumu portfolio uzskaitīto iestādes pakalpojumu pilnvērtīgu un kvalitatīvu aprakstu izveidi, reģistrēšanu un uzturēšanu (aktualizēšanu) "Valsts vienotajā reģistrā"
- 2) kontrolē un nodrošina visu iestādes pakalpojumu sasaisti ar:
 - ♦ atbilstošām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām konkrētās dzīves situācijās "Valsts vienotajā reģistrā"
 - ♦ ar tiem nepieciešamajiem resursiem un pakalpojumiem "Valsts vienotajā reģistrā" (ar pakalpojumu "kritiskajām komponentēm")

Pakalpojuma vadītājs:

- 1) veido pilnvērtīgu un kvalitatīvu konkrēta pakalpojuma aprakstu, reģistrē un uztur (aktualizē) to "Valsts vienotajā reģistrā"
- 2) veic un nodrošina konkrēta pakalpojuma sasaisti ar:
 - ♦ atbilstošām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām konkrētās dzīves situācijās "Valsts vienotajā reģistrā"
 - ♦ ar tam nepieciešamajiem resursiem un pakalpojumiem "Valsts vienotajā reģistrā" (ar pakalpojuma "kritiskajām komponentēm")

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: N1-4 "Vienveidīga izveide un piedāvāšana" (Pārvaldāmība)
- ♦ BUJ: Kā pareizi veidot pakalpojuma aprakstu?
- ♦ ITIL4: *Service Design*

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojuma aprakstā nav lieku ("neobligātu") lauku – katram no tiem ir viens vai pat vairāki pielietojumi:
 - ♦ parādīšanai pakalpojumu katalogos (pakalpojumu saņēmējiem)
 - ♦ pakalpojumu pārvaldībai (pārvaldības uzdevumu veikšanai un politikas nosacījumu īstenošanai)
 - ♦ atskaitēm un analīzei
 - ♦ sadarbības nodrošināšanai starp sistēmām un pakalpojumiem (tostarp sadarbībai ar pakalpojumu katalogiem un pieteikumu vadības sistēmām)
- ♦ Atsevišķi apraksta lauki pēc to būtības var nebūt attiecināmi uz kādu konkrētu pakalpojumu