



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-8

Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ informācija par pakalpojumiem (pakalpojumu apraksti un piedāvājumi) ir pieejama pakalpojumu saņēmējiem, tiem paredzētajos pakalpojumu katalogos

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ērtā un saprotamā veidā ir pieejama informācija par pakalpojumiem – pakalpojumu saņēmēju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu piedāvājums pakalpojumu katalogos (tostarp vispārējās un specializētās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilās lietotnēs)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejama vai ir nepilnīga informācija par pakalpojumiem:
 - ♦ pakalpojumu saņēmēji nezina par iespējām apmierināt savas vajadzības
 - ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir apgrūtināti uzzināt par iespējām apmierināt savas vajadzības
 - ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzības paliek neapmierinātas
 - ♦ pakalpojumu saņēmēji ir neapmierināti
- ♦ esoši pakalpojumi netiek lietoti pilnvērtīgi – tie netiek lietoti plānotajā apjomā atbilstoši esošajām spējām un resursiem, un līdz ar to netiek nodrošināta to efektīva izmantošana



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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

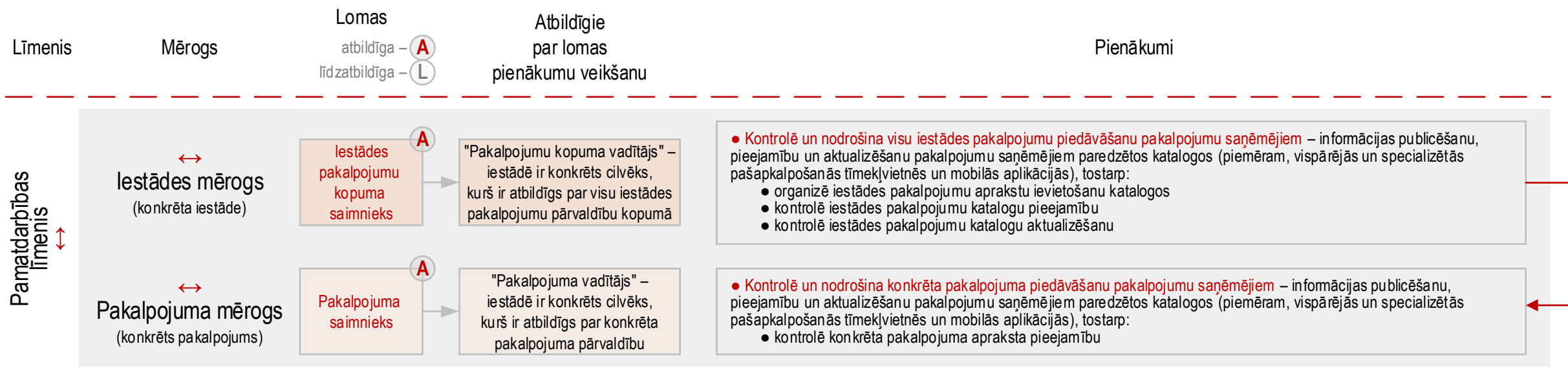


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

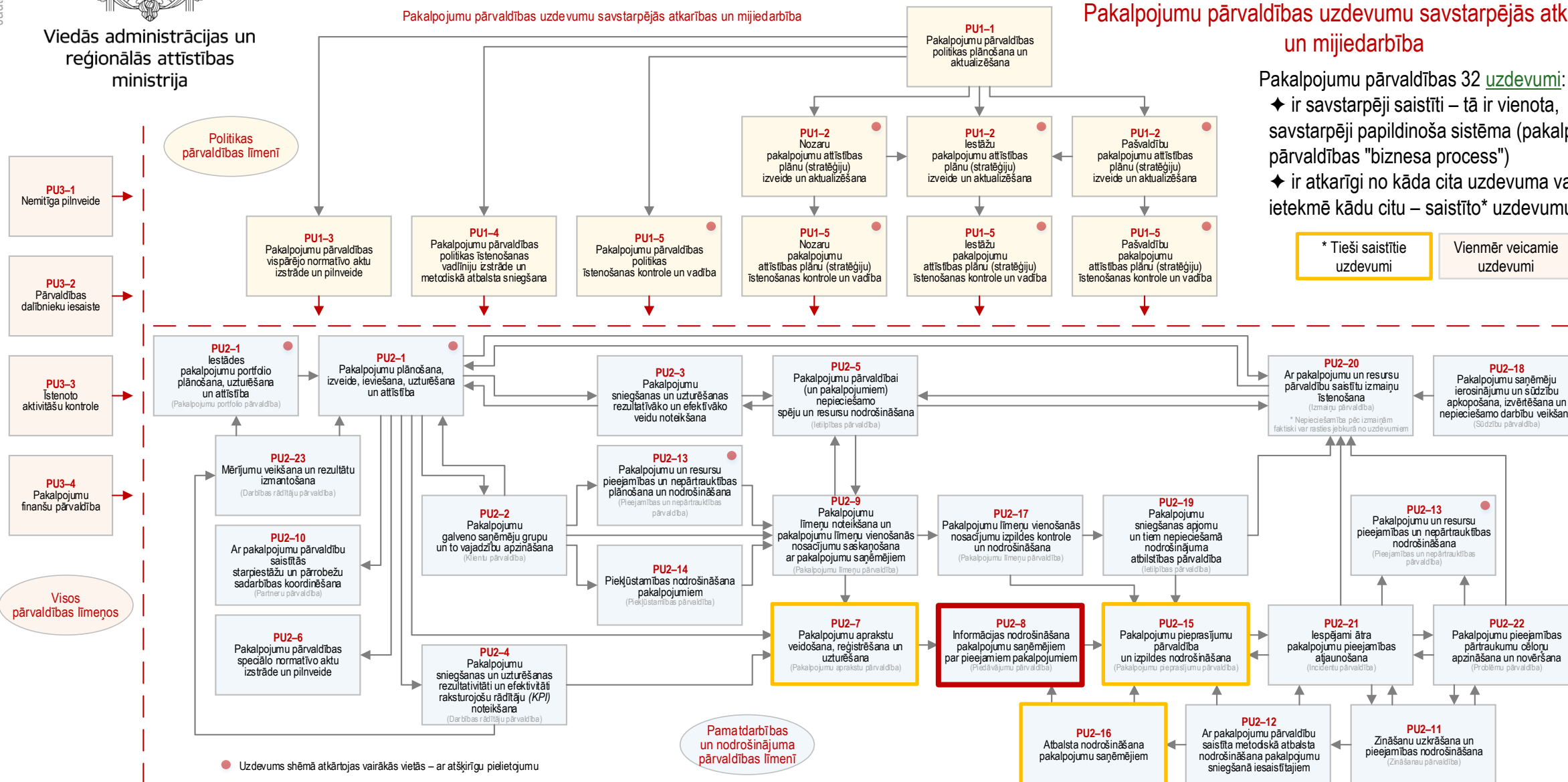
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

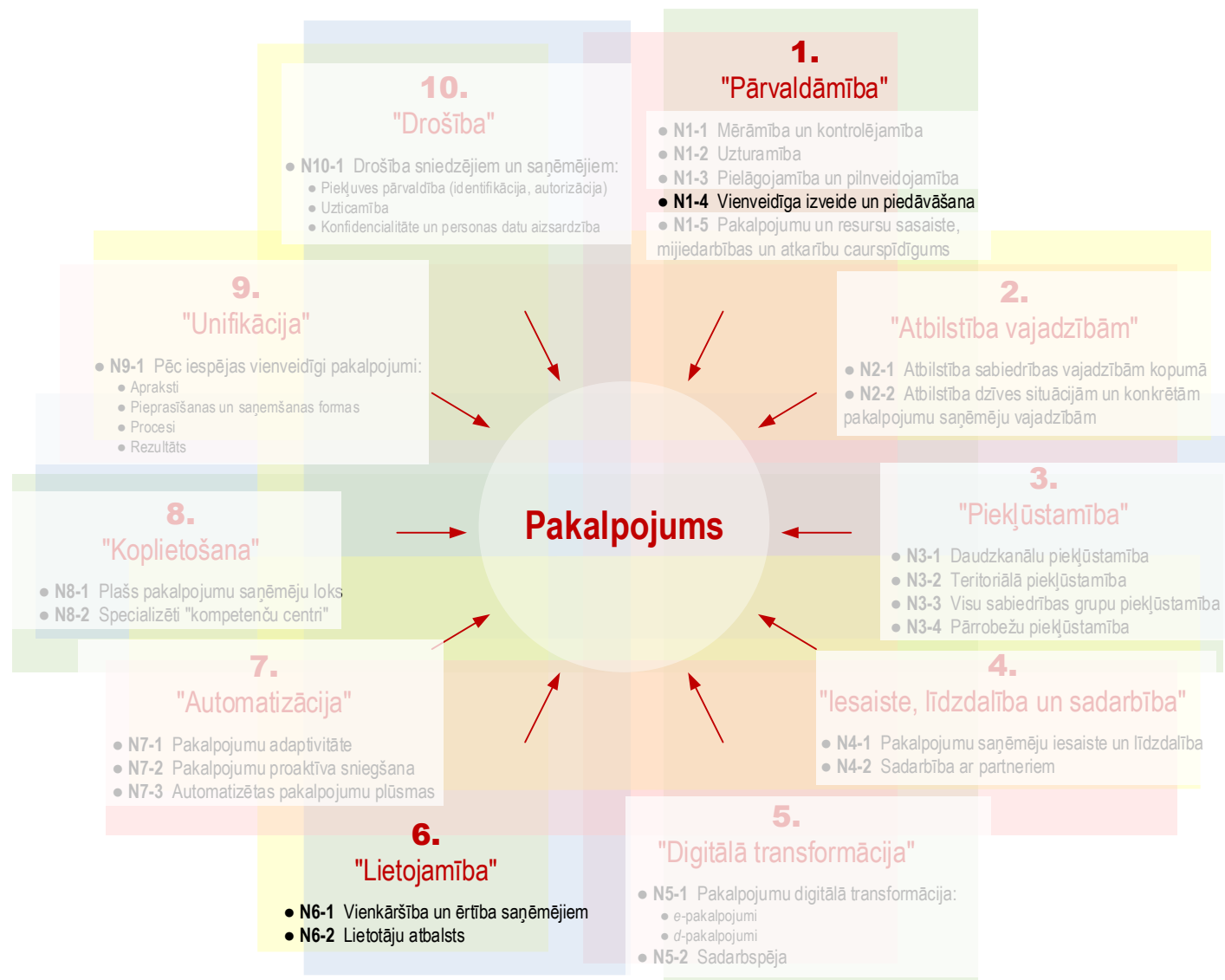
PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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
 - ♦ deleģējamās – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

Procesi



- ♦ Vispārēja kārtība informācijas nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem – "Piedāvājumu pārvaldības process" (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība informācijas nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem – "Piedāvājumu pārvaldības process" (iestādes mērogā)

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



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

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.)

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

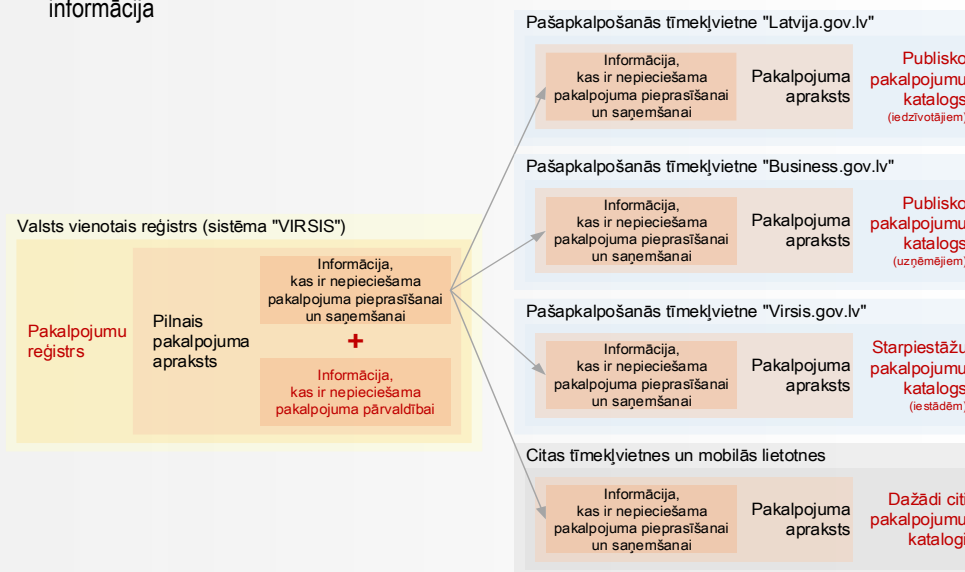
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu saņēmējiem paredzētie pakalpojumu apraksti (pakalpojumu piedāvājumi) ir pieejami [pakalpojumu katalogos](#), tostarp:
 - ◆ iedzīvotājiem paredzētiem (publiskiem, individuāla labuma) pakalpojumiem – obligāti pašapkalpošanās tīmekļvietnē Latvija.gov.lv
 - ◆ uzņēmējiem paredzētiem (publiskiem, individuāla labuma) pakalpojumiem – obligāti pašapkalpošanās tīmekļvietnē Business.gov.lv
 - ◆ iestādēm paredzētiem (starpīestāžu, koplietošanas un individuālas lietošanas) pakalpojumiem – obligāti pašapkalpošanās tīmekļvietnē Virsis.gov.lv
 - ◆ iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs
 - ◆ citās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs
- ◆ Jebkurā pakalpojumu saņēmējiem paredzētā pakalpojumu katalogā, pakalpojumu piedāvāšanai (pakalpojumu aprakstu eksponēšanai), tiek izmantota [Valsts vienotajā reģistrā](#) esošā informācija



Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs](#): kontrolē un nodrošina visu iestādes pakalpojumu piedāvāšanu pakalpojumu saņēmējiem, tostarp:

- 1) organizē un kontrolē iestādes pakalpojumu aprakstu ievietošanu un aktualizēšanu pakalpojumu katalogos (piemēram, vispārējās un specializētās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilās aplikācijās)
- 2) kontrolē un nodrošina iestādes pakalpojumu katalogu pieejamību
- 3) nodrošina, ka visu iestādes pakalpojumu piedāvāšanai pakalpojumu katalogos tiek izmantoti pakalpojumu apraksti, kas ir reģistrēti pakalpojumu reģistrā – Valsts vienotajā reģistrā ([sistēmā "VIRSIS"](#))

[Pakalpojuma vadītājs](#) kontrolē un nodrošina konkrēta pakalpojuma piedāvāšanu pakalpojumu saņēmējiem, tostarp:

- 1) organizē un kontrolē konkrēta pakalpojuma apraksta ievietošanu un aktualizēšanu pakalpojumu katalogos (piemēram, vispārējās un specializētās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilās aplikācijās), tostarp kontrolē pakalpojuma apraksta publicēšanu pakalpojuma veidam atbilstošajos katalogos:
 - ◆ publisko pakalpojumu apraksti – pašapkalpošanās tīmekļvietnes "Latvija.gov.lv" un "Business.gov.lv"
 - ◆ starpīestāžu pakalpojumu apraksti – pašapkalpošanās tīmekļvietnē "Virsis.gov.lv"
- 2) organizē un nodrošina ar konkrētu pakalpojumu saistītas papildu informācijas pieejamību (tostarp skaidrojošas un izglītojošas informācijas pieejamību) dažādās formās un kanālos

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Nav pieļaujama pakalpojumu aprakstu dublējoša veidošana un uzturēšana tieši iestāžu pašapkalpošanās tīmekļvietnēs, neizmantojot automatizētu informācijas ielasīšanu no valstī vienotā, centralizētā informācijas avota – Valsts vienotā reģistra

Papildu informācija:

- ◆ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ◆ PPP: [N1-4 "Vienveidīga izveide un piedāvāšana" \(Pārvaldāmība\)](#)
- ◆ PPP: [N6-1 "Vienkāršība un ērtība saņēmējiem" \(Lietojamība\)](#)
- ◆ PPP: [R2-2 Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes](#)
- ◆ BUJ: [Kā pareizi veidot pakalpojuma aprakstu?](#)
- ◆ ITIL4: *Relationship management*
- ◆ ITIL4: *Service catalogue management*