



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-9

Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem

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

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir apzinātas pakalpojuma saņēmēju vajadzības – pakalpojuma kvalitātes rādītāji
- ♦ ir apzinātas pakalpojuma sniedzēja iespējas – pakalpojumam pieejamās spējas un resursi
- ♦ ir salāgotas pakalpojuma saņēmēju vajadzības ar pakalpojuma sniedzēja iespējām, un ir noteikti pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

♦ pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi atbilst:

- ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzībām (sasniedzamajam rezultātam un saņemšanas veidam, tostarp kvantitatīvajiem un kvalitātes rādītājiem)
- ♦ pakalpojumu sniegšanas iespējām – pieejamajām spējām un resursiem

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

♦ ja pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi nav noteikti un saskaņoti starp pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem un pakalpojumu saņēmējiem (nav salāgotas vajadzības ar iespējām), tas var radīt savstarpēju nesapratni un neapmierinātību:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav skaidrība par pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamajiem pakalpojumu līmeņiem un nepieciešamības pamatojumu
- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav skaidri esošie pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi un to pamatojums, tostarp pakalpojumu sniegšanai pieejamās spējas un resursi

♦ pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi var neatbilst:

- ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
- ♦ pakalpojumu sniegšanas iespējām

♦ ja nav skaidri noteikti, pakalpojumu saņēmējiem pieejami un saprotami pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi, tad pakalpojumu saņēmēju gaidas var pārsniegt pakalpojumu sniedzēju nodrošinātos pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumus, radot neapmierinātību

♦ neapzinoties nepieciešamos pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumus, pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav iespējams plānot pakalpojumu attīstību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

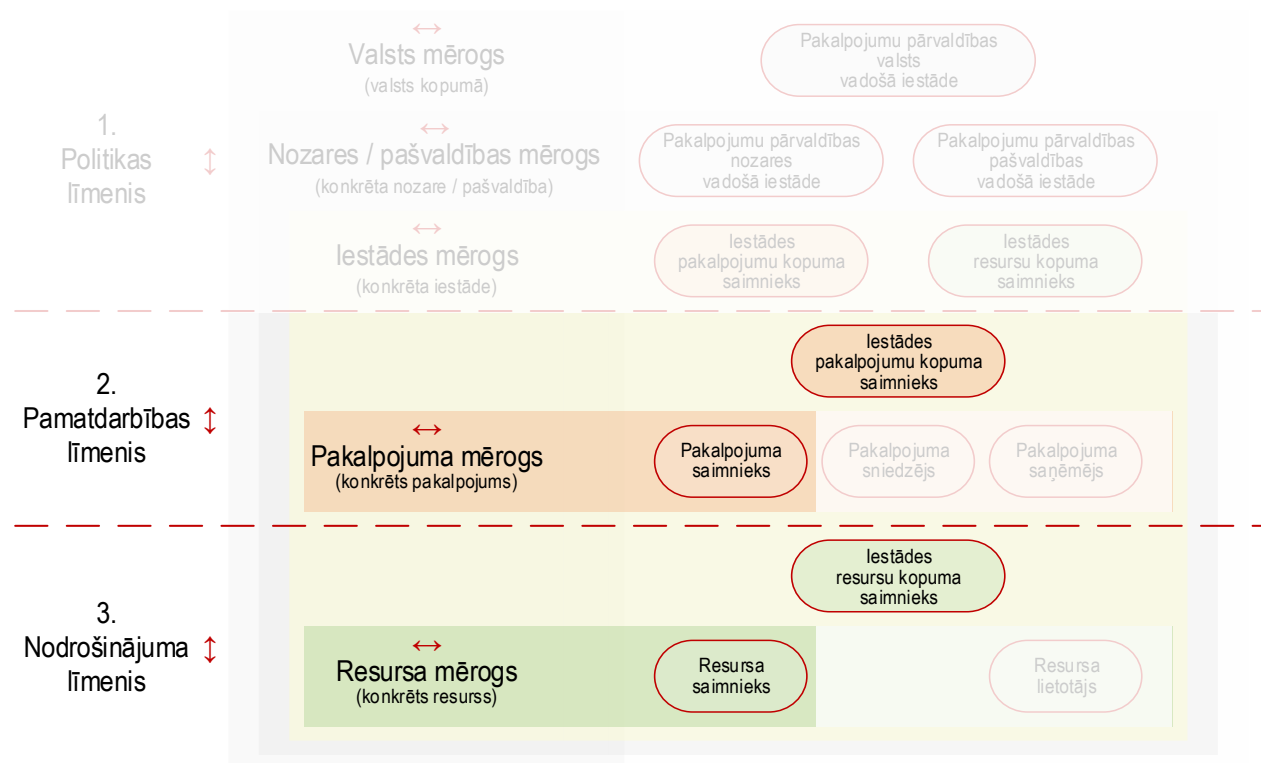
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

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



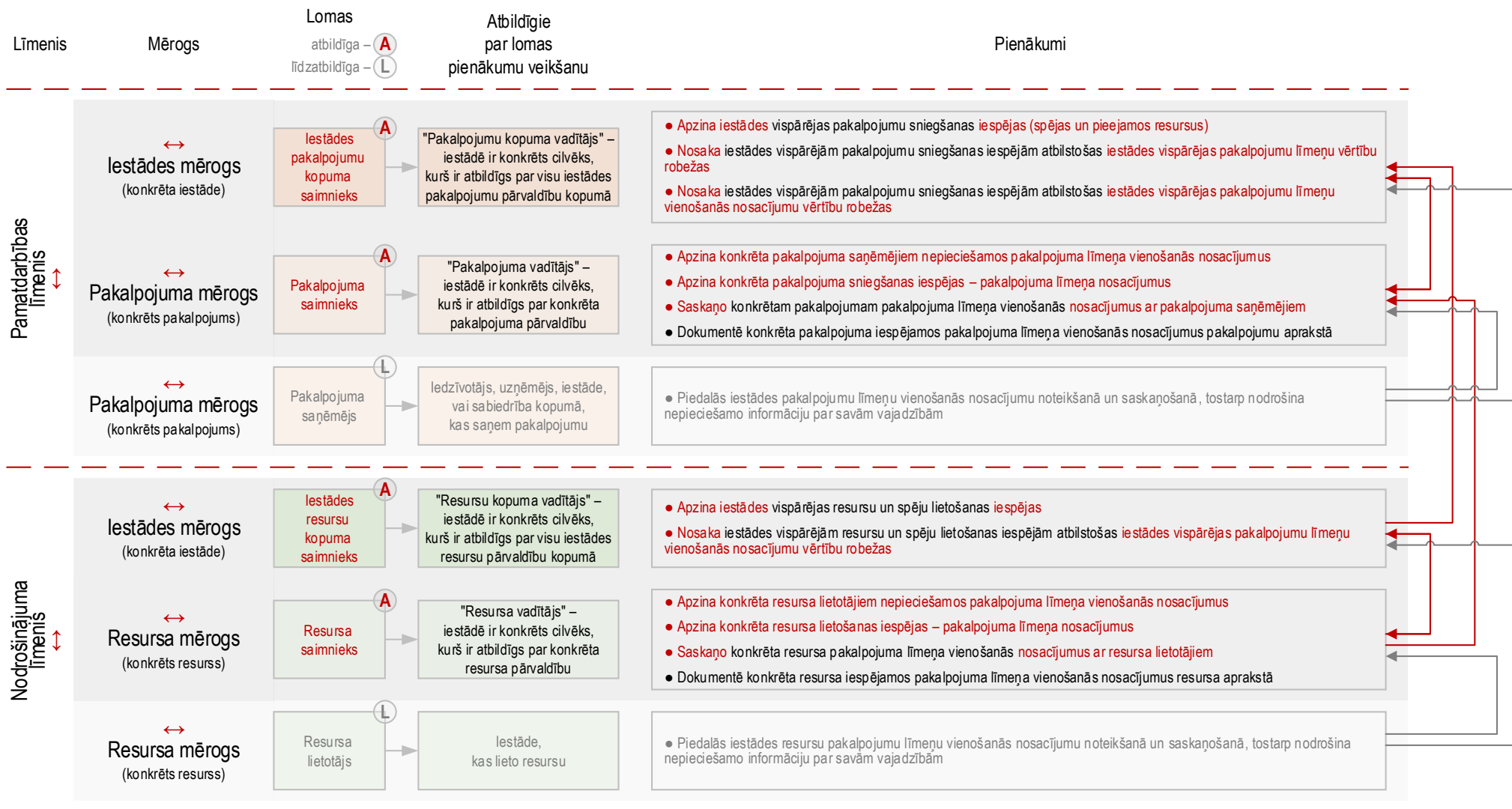
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

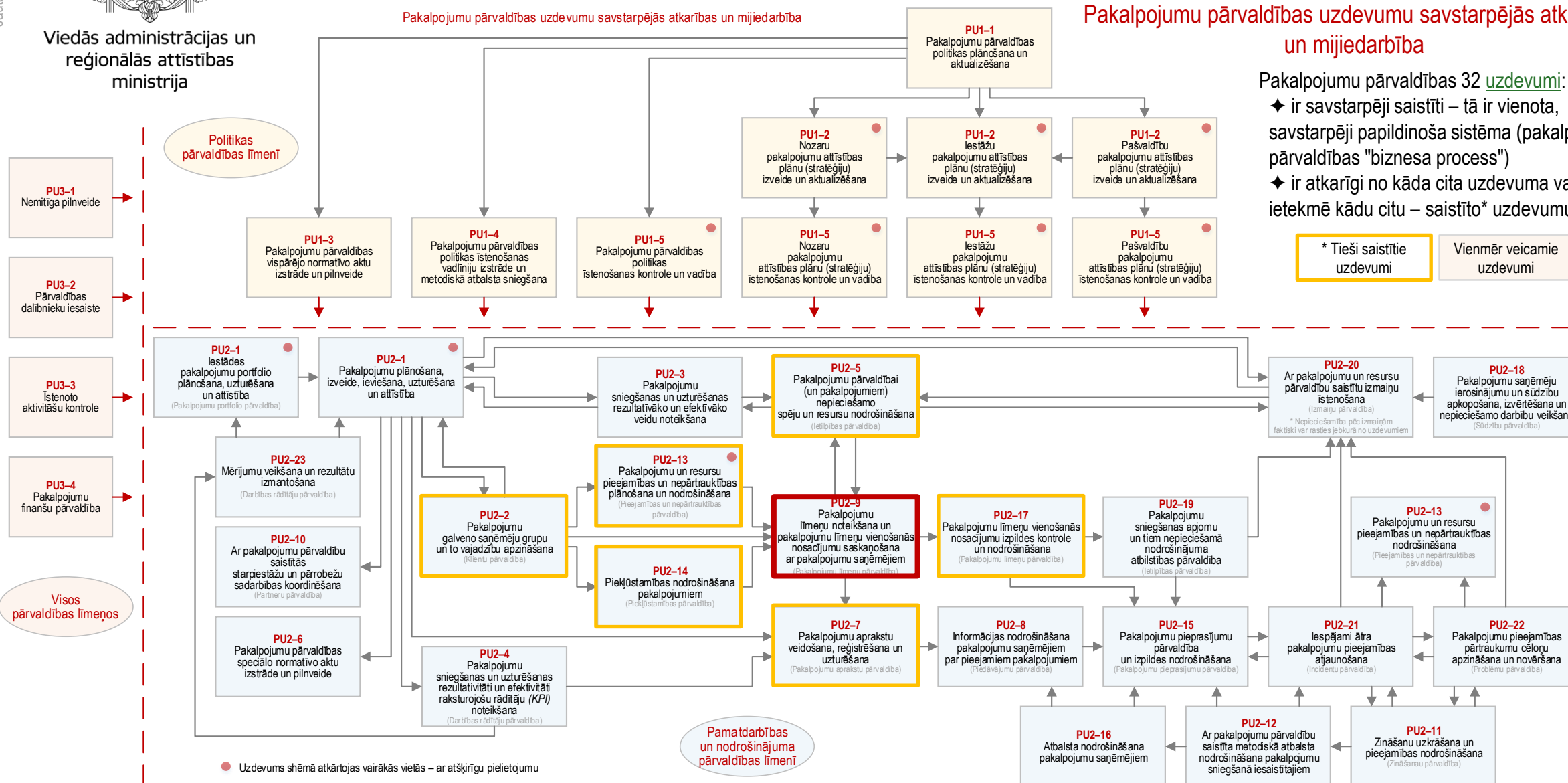
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

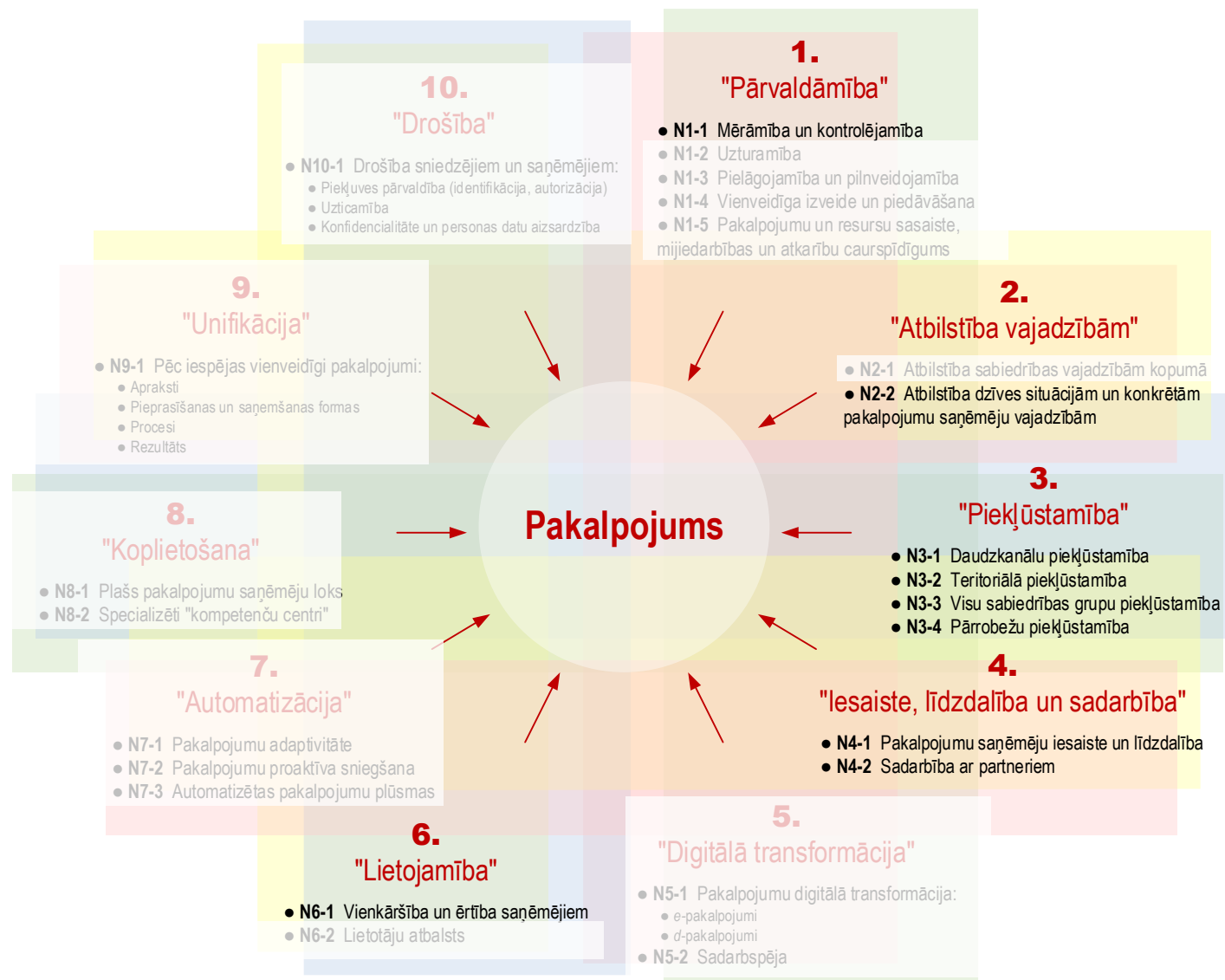
PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

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.)



6(8)

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

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 līmeņu noteikšanai un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošanai ar pakalpojumu saņēmējiem – "Pakalpojumu līmeņu pārvaldības process" (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par nozares vai pašvaldības pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ 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), tostarp par pakalpojumu saņēmēju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un rādītāju faktisko vērtību atbilstību plānotajām
- ◆ 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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

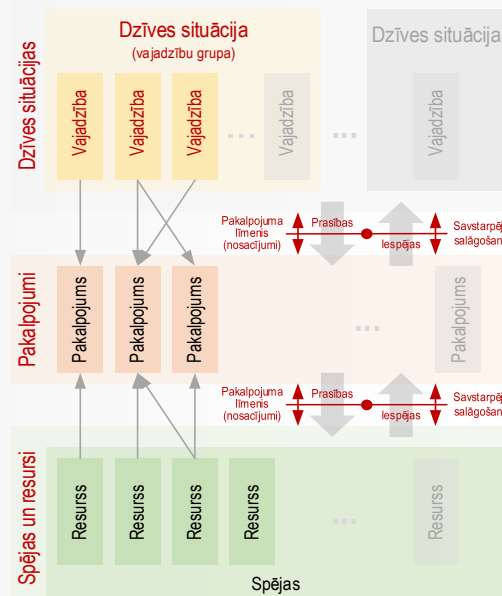
Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojuma līmenis ir viens vai vairāki rādītāji, kas raksturo pakalpojuma spēju apmierināt pakalpojuma saņēmēju vajadzības, un tas ir pakalpojuma īpašību kopums, kas nosaka paredzamo vai sasniegto pakalpojuma kvalitāti (pakalpojuma līmenis ir arī resursiem!)
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās – dokumentēta vienošanās (līgums) starp pakalpojuma saimnieku (sniedzēju) un pakalpojuma saņēmēju, kurā ir noteikts un aprakstīts paredzamais pakalpojuma līmenis, ko raksturo pakalpojumu līmeņa vienošanās nosacījumi (PLVN)
- ◆ **Pakalpojumu pārvaldības labā prakse ir noskaidrot pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamo pakalpojuma līmeni (apzināt vajadzības) un iespēju robežās to nodrošināt**
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumus var uzskatīt par publisku vai "ārēju" pakalpojuma saņēmējiem paredzētu pakalpojuma specifikāciju – solījumu, kas ir saistošs un ir jāpilda

- ◆ Pakalpojuma saņēmējiem nepieciešamais pakalpojuma līmenis ir jāsalāgo ar pakalpojuma sniedzēja iespējām (spējām un resursiem):

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



Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- 1) apzina iestādes vispārējas pakalpojumu sniegšanas iespējas (spējas un pieejamos resursus)
- 2) nosaka iestādes vispārējām pakalpojumu sniegšanas iespējām atbilstošas iestādes vispārējas pakalpojumu līmeņu robežas (iestādē kopējās iespējas)
- 3) nosaka iestādes kopējām pakalpojumu sniegšanas iespējām (spējām un resursiem) atbilstošas iestādes vispārējas pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu robežas (ierobežojumus)

Pakalpojuma vadītājs:

- 1) apzina konkrēta pakalpojuma saņēmējiem nepieciešamo pakalpojuma līmeni un pakalpojumu līmeņa vienošanās nosacījumus
- 2) apzina konkrēta pakalpojuma sniegšanas iespējas – pakalpojuma līmeņa nosacījumus
- 3) saskaņo pakalpojuma līmeņa nosacījumus ar pakalpojuma saņēmējiem konkrētajam pakalpojumam
- 4) dokumentē pakalpojuma līmeņa nosacījumus pakalpojuma aprakstā kā nosacījumu komplektu (vienam pakalpojumam vienlaicīgi var būt vairāki nosacījumu komplekti)
- 5) nodrošina pakalpojuma līmeņa nosacījumu atspoguļošanu pakalpojumu piedāvājumos (tas ir solījums pakalpojumu saņēmējiem)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ **"Pakalpojuma līmenis" ir viens no galvenajiem pakalpojumu pārvaldības "stūrakmeņiem"!**
- ◆ Pakalpojumu līmeņi tieši ietekmē spējas un resursus, un otrādi:
 - ◆ jo augstāks ir pakalpojuma līmenis (solījums pakalpojumu saņēmējiem), jo vairāk / dārgākas ir nepieciešamās spējas un resursi
 - ◆ ja nav pieejamas pietiekošas spējas vai resursi, pakalpojuma līmenis ir zemāks (solījums pakalpojumu saņēmējiem)
- ◆ Slēdzot vienošanos par pakalpojuma sniegšanu, pakalpojuma līmeņa nosacījumi (PLN) pārvēršas par vienošanās sastāvdaļu – pakalpojumu līmeņa vienošanās nosacījumiem (PLVN):
Pakalpojuma līmenis (pakalpojuma līmeņa nosacījumi) → pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: N2-2 "Atbilstība dzīves situācijām un konkrētām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām" (Atbilstība vajadzībām)
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (pakalpojuma līmeņa nosacījumu piemēri)?
- ◆ ITIL4: Service Level Management
- ◆ ITIL4: Relationship management
- ◆ ITIL4: Supplier management
- ◆ ITIL4: Capacity and performance management