



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-10

Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās
starpiestāžu un pārrobežu sadarbības
koordinēšana

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

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek veidota un uzturēta sadarbība ar citām pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajām iestādēm (tostarp partneriem – pakalpojumu piegādātājiem un partneriem – pakalpojumu sniedzējiem)
- ♦ tiek koordinēta citu iestāžu savstarpējās darbības un pārrobežu sadarbība

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ sadarbība starp iestādēm saistībā ar pakalpojumu pārvaldību ir rezultatīva un efektīva, tostarp sadarbība gan ar pakalpojumu saņēmējiem, gan ar pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ sadarbība starp iestādēm saistībā ar pakalpojumu pārvaldību var nebūt rezultatīva un efektīva, tostarp:

- ♦ sadarbība ar citām iestādēm – pakalpojumu saņēmējiem
- ♦ sadarbība ar citām iestādēm – pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem (pakalpojumu sniedzējiem un piegādātājiem)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

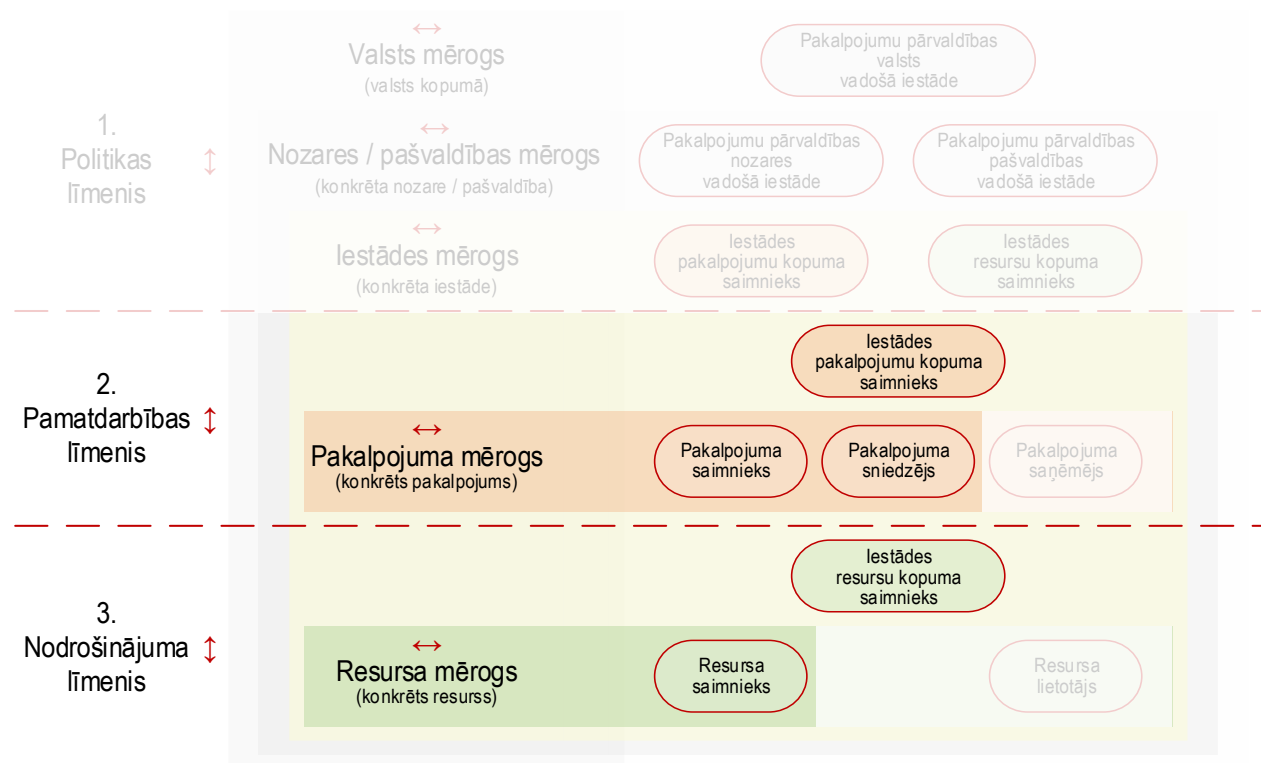
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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.)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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)	A Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā	- Koordinē ar iestādes pakalpojumiem saistīto citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar iestādes pakalpojumu pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar pakalpojumu saņēmējiem un pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	A Pakalpojuma saimnieks	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	- Koordinē ar konkrētu pakalpojumu saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar konkrēta pakalpojuma pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar pakalpojumu saņēmējiem un pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
		A Pakalpojuma sniedzējs	Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki, kuri ir atbildīgi par konkrēta pakalpojumu sniegšanu	Saskaņo savas ar konkrēta pakalpojuma sniegšanu saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar pakalpojumu saņēmējiem un pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
Nodrošinājuma līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	A Iestādes resursu kopuma saimnieks	"Resursu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes resursu pārvaldību kopumā	- Koordinē ar iestādes resursiem un spējām saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar iestādes resursu un spēju pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar resursu lietotājiem un resursu un spēju nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	A Resursa saimnieks	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	- Koordinē ar konkrētu resursu saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar konkrēta resursa pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar konkrēta resursa lietotājiem un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem



PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

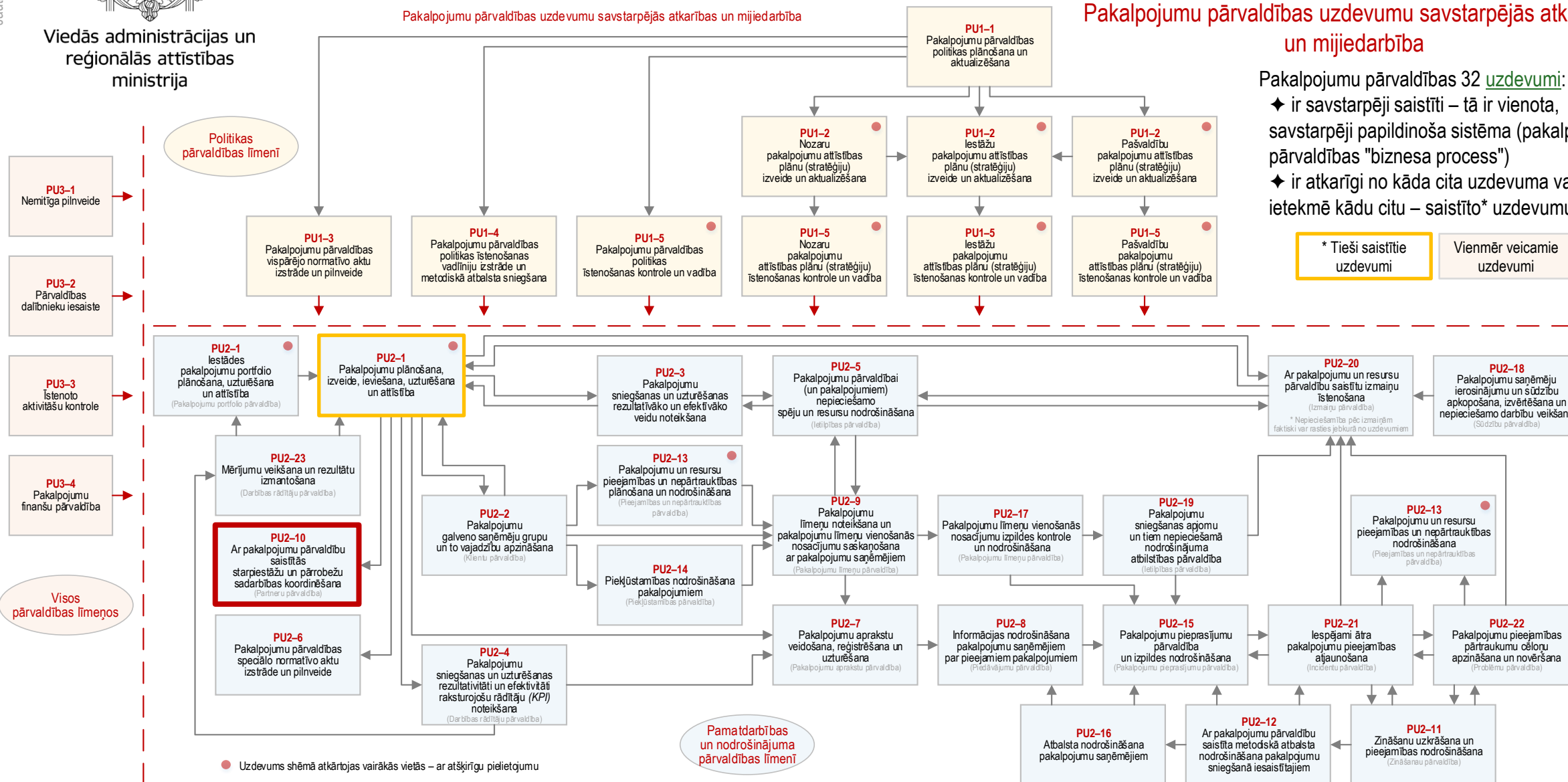
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

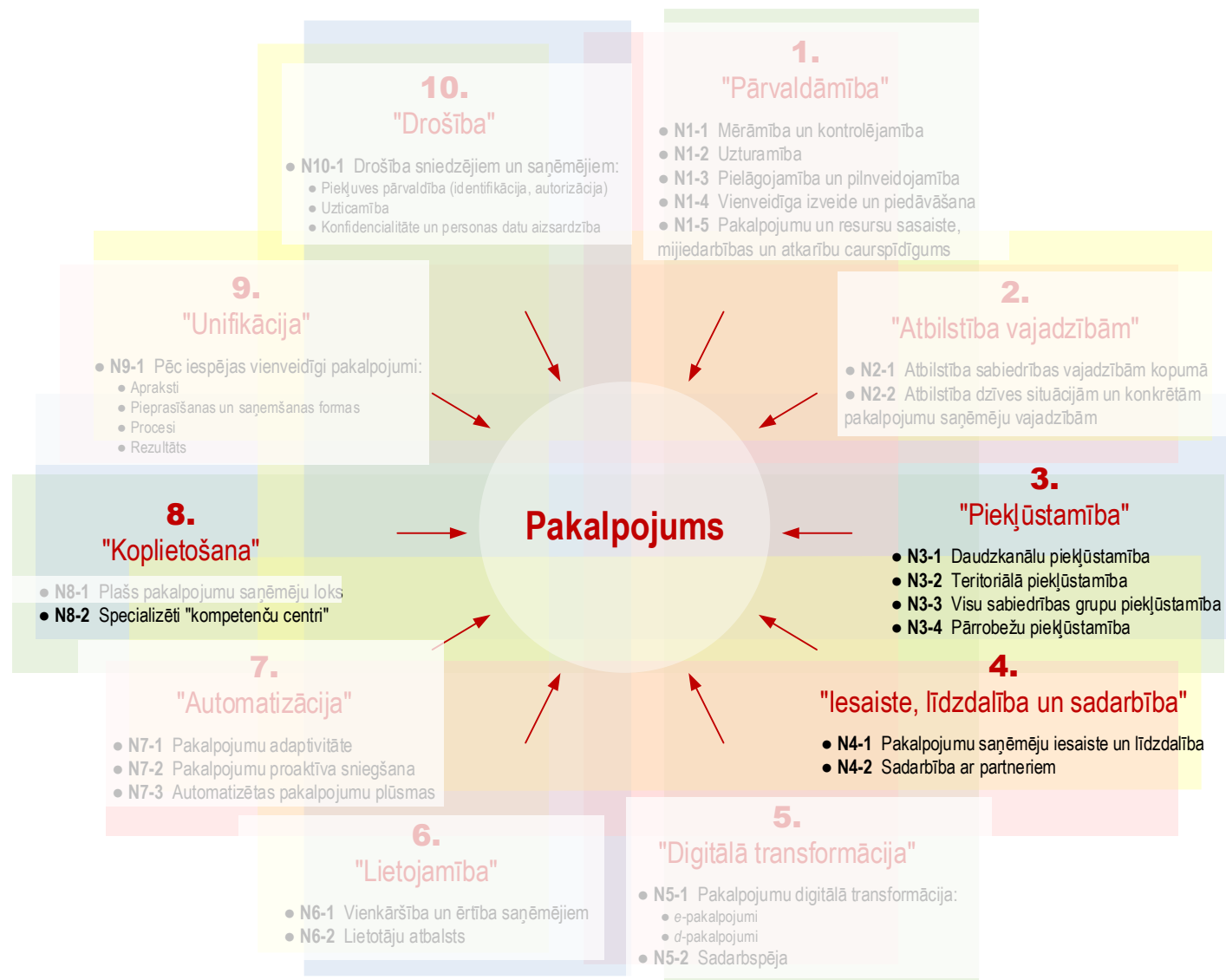
PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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.)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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
 - ♦ deleģējamās – 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.)



PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem, tostarp par partneriem
- ◆ Informācija par normatīvo regulējumu, kas nosaka starpiestāžu un pārrobežu sadarbību
- ◆ Informācija par sadarbības līgumiem, kas nosaka starpiestāžu un pārrobežu sadarbību, tostarp par pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem

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.)



8(8)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota sadarbojoties
- ◆ Pakalpojuma pārvaldībā visos tās posmos – plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā un uzturēšanā, attīstībā – un arī nemītīgā pilnveidē ir iesaistīti partneri – citas iestādes, uzņēmēji un privātpersonas, ārvalstu institūcijas, kas ļauj pakalpojumu pārvaldīt un sniegt rezultātīvāk un efektīvāk, vai arī nosaka nosacījumus pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai
- ◆ Katrs pakalpojums tieši vai netieši, lielākā vai mazākā mērā ir atkarīgs no partneriem:
 - ◆ pakalpojuma nodrošināšanā iesaistītiem partneriem – pakalpojumu piegādātājiem (ar partneriem, kuru pakalpojumi ir nepieciešami pakalpojuma izveidei un sniegšanas nodrošināšanai), tostarp:
 - ◆ partneriem, kas nodrošina pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos resursus vai spējas
 - ◆ partneriem, kas nodrošina atbalsta funkciju īstenošanu
 - ◆ kompetenču centriem, kas sniedz koplietošanas pakalpojumus atbilstoši savai specializācijai – padziļinātajai un koncentrētajai kompetencei
 - ◆ pakalpojuma sniegšanā iesaistītiem partneriem – pakalpojumu sniedzējiem (ar partneriem, kuri piedalās pakalpojuma sniegšanā – sniedz pakalpojumu pakalpojuma saņēmējiem)
 - ◆ partneriem – konsultantiem, tostarp:
 - ◆ sociālajiem partneriem un nevalstiskajām organizācijām
 - ◆ citām iestādēm (padomēm, specializētām darba grupām)
- ◆ Ir svarīgi apzināt un pārvaldīt visas partneru grupas, ar kurām iestāde sadarbojas
- ◆ Sadarbību var veidot, izmantojot dažādas pieejas:
 - ◆ iestāde var koncentrēt uzmanību uz savas pamatdarbības un noteiktu pamatkompetenču attīstīšanu, izmantojot partnerus, lai nodrošinātu citas vajadzības, tostarp, pēc iespējas vairāk izmantojot citās iestādēs koncentrētas kompetences ("kompetenču centrus"), it sevišķi, lai nodrošinātu savas atbalsta funkcijas – pieeja, kas tiek rekomendēta kā pamata variants pakalpojumu pārvaldībā
 - ◆ iestāde var izvēlēties pēc iespējas vairāk paļauties uz savām spējām un resursiem, un pēc iespējas mazāk izmantot partnerus – pieeja, kas tiek īstenota speciālos gadījumos
- ◆ Iestādes partnerattiecību stratēģija un ikdienas sadarbība ir tieši atkarīga no tās mērķiem, darbības vides un pieejamā nodrošinājuma (spējām un resursiem)
- ◆ Pakalpojuma pārvaldībā – visos tās posmos ir iesaistīti pakalpojuma saņēmēji, tostarp citas iestādes – vērtība tiek radīta, aktīvi sadarbojoties pakalpojuma saimniekam, pakalpojuma sniedzējiem un pakalpojuma saņēmējiem

Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām un darbības mērogam:

- 1) koordinē ar pakalpojumiem saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību
- 2) saskaņo ar pakalpojumu pārvaldību saistītās darbības ar citiem iesaistītajiem, tostarp ar:
 - ◆ administratīvi augstākstāvošām iestādēm
 - ◆ ārvalstu institūcijām
 - ◆ pakalpojumu pārvaldības "augstākstāvošām lomām"
 - ◆ pakalpojumu saņēmējiem
 - ◆ partneriem – pakalpojumu piegādātājiem
 - ◆ partneriem – pakalpojumu sniedzējiem (pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem partneriem)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Pakalpojumu pārvaldības (tostarp sniegšanas) rezultativitātes un efektivitātes paaugstināšanai ir pēc iespējas vairāk jāsadarbības ar citiem – jāveido partnerattiecības, tostarp:
 - ◆ ir jāveido specializēti kompetenču centri, kuros mērķtiecīgi tiek koncentrētas specializētas – uz konkrētu zināšanu vai tehnoloģiju jomu fokusētas un padziļinātas kompetences
 - ◆ ir jāizmanto specializētu kompetenču centru pakalpojumi
- ◆ Kompetenču centri var tikt veidoti dažādos mērogos – valsts, nozares (resora) vai pašvaldības mēroga kompetenču centri (**ārēji kompetenču centri**):
 - ◆ jau esošas iestādes, kurās kā viens no pamatdarbības virzieniem ir koncentrētas specializētas kompetences un kas sniedz šīm kompetencēm atbilstošus koplietošanas pakalpojumus citām iestādēm
 - ◆ tam īpaši izveidotas iestādes, kurās ir koncentrētas specializētas kompetences un kas sniedz šīm kompetencēm atbilstošus koplietošanas pakalpojumus citām iestādēm
- ◆ Līdzīgi kā starpiestāžu un pārrobežu sadarbības gadījumā, ir vēlama un iestādē var tikt veidoti arī iestādes mēroga kompetenču centri – specializācija (**iekšēji kompetenču centri**):
 - ◆ specializētas struktūrvienības, kas atbilstoši savai specializācijai kā iestādes kopējās komandas dalībnieki palīdz citām iestādes struktūrvienībām un pakalpojumu pārvaldības lomu pienākumu veicējiem
 - ◆ cilvēku grupas vai atsevišķi cilvēki, kas atbilstoši savai specializācijai un padziļinātajām kompetencēm kā iestādes kopējās komandas dalībnieki palīdz citām iestādes struktūrvienībām vai cilvēkiem

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste
- ◆ PPP: N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ PPP: N4-2 "Sadarbība ar partneriem" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ PPP: N8-2 "Kompetenču centri"
- ◆ BUJ: Kas ir kompetenču centrs?
- ◆ ITIL4: *Relationship management*