



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-11

Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir uzkrātas zināšanas par novirzēm no pakalpojuma normālas darbības, par to iemesliem un risinājumiem normālas darbības atjaunošanai
- ♦ zināšanas ir pieejamas pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem, tostarp atbalsta nodrošināšanai saistībā ar pakalpojumu

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem ir pieejama informācija un zināšanas par pakalpojumiem un resursiem (tostarp pakalpojumu sniegšanas un resursu lietošanas instrukcijām, procesu aprakstiem, veiktajām un plānotajām izmaiņām, attīstības plāniem, pakalpojumu un resursu pieejamības pārtraukumiem, pārtraukumu cēloņiem un to novēršanas gaitu un rezultātiem), kas ļauj rezultatīvi un efektīvi pārvaldīt gan pakalpojumus, gan resursus

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav pieejama informācija un zināšanas par pakalpojumiem un resursiem (tostarp pakalpojumu sniegšanas un resursu lietošanas instrukcijām, procesu aprakstiem, veiktajām un plānotajām izmaiņām, attīstības plāniem), un tas neļauj rezultatīvi un efektīvi pārvaldīt ne pakalpojumus, ne resursus, tostarp:
 - ♦ netiek nodrošināta zināšanu pārmantojamība, atkalizmantošana un koplietošana
 - ♦ pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem nav pieejamas zināšanas par pakalpojumu un resursu pieejamības ierobežojumiem vai pārtraukumiem, pārtraukumu cēloņiem un to novēršanas gaitu un rezultātiem
 - ♦ pakalpojumu un resursu pieejamības ierobežojumi un pārtraukumi tiek novērsti neefektīvi – patērējot vairāk laika un veicot liekas darbības (katru reizi "izgudrojot no jauna divriteni")
 - ♦ pakalpojumu un resursu pieejamības ierobežojumu vai pārtraukumu novēršana var neatbilst pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

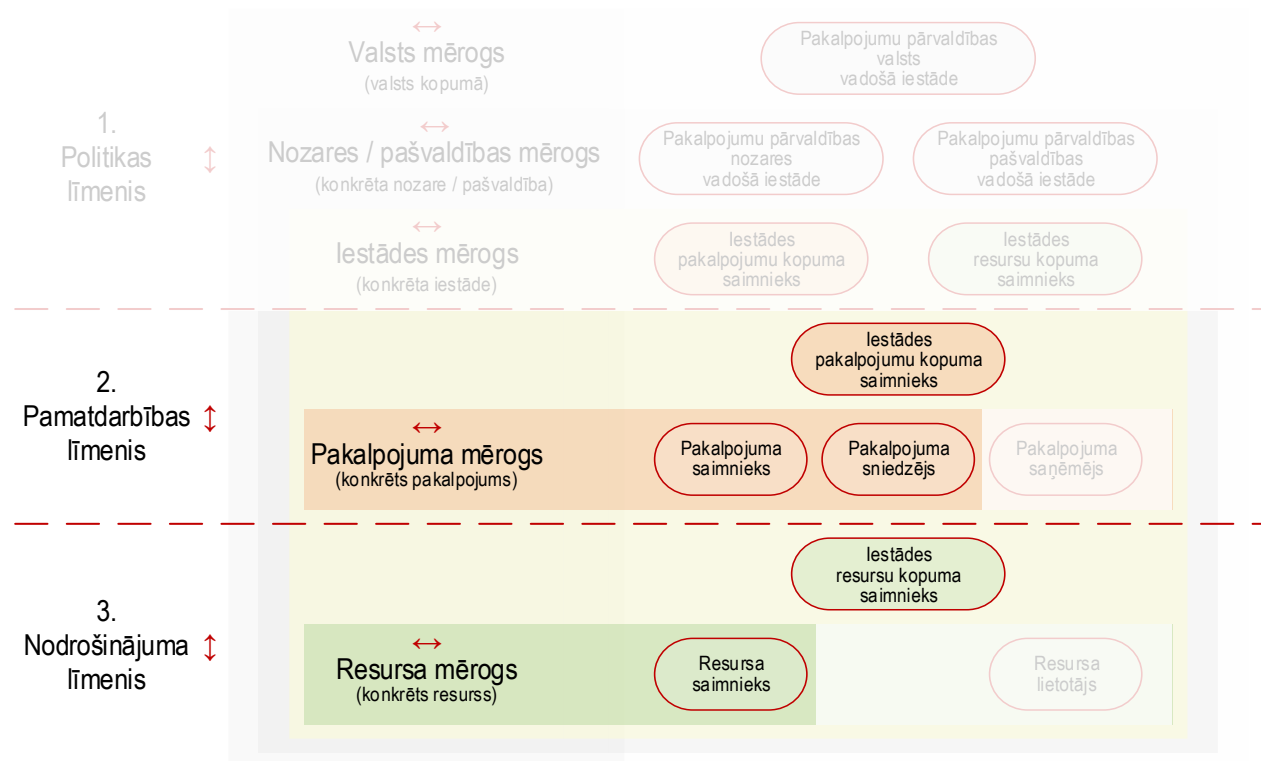
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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

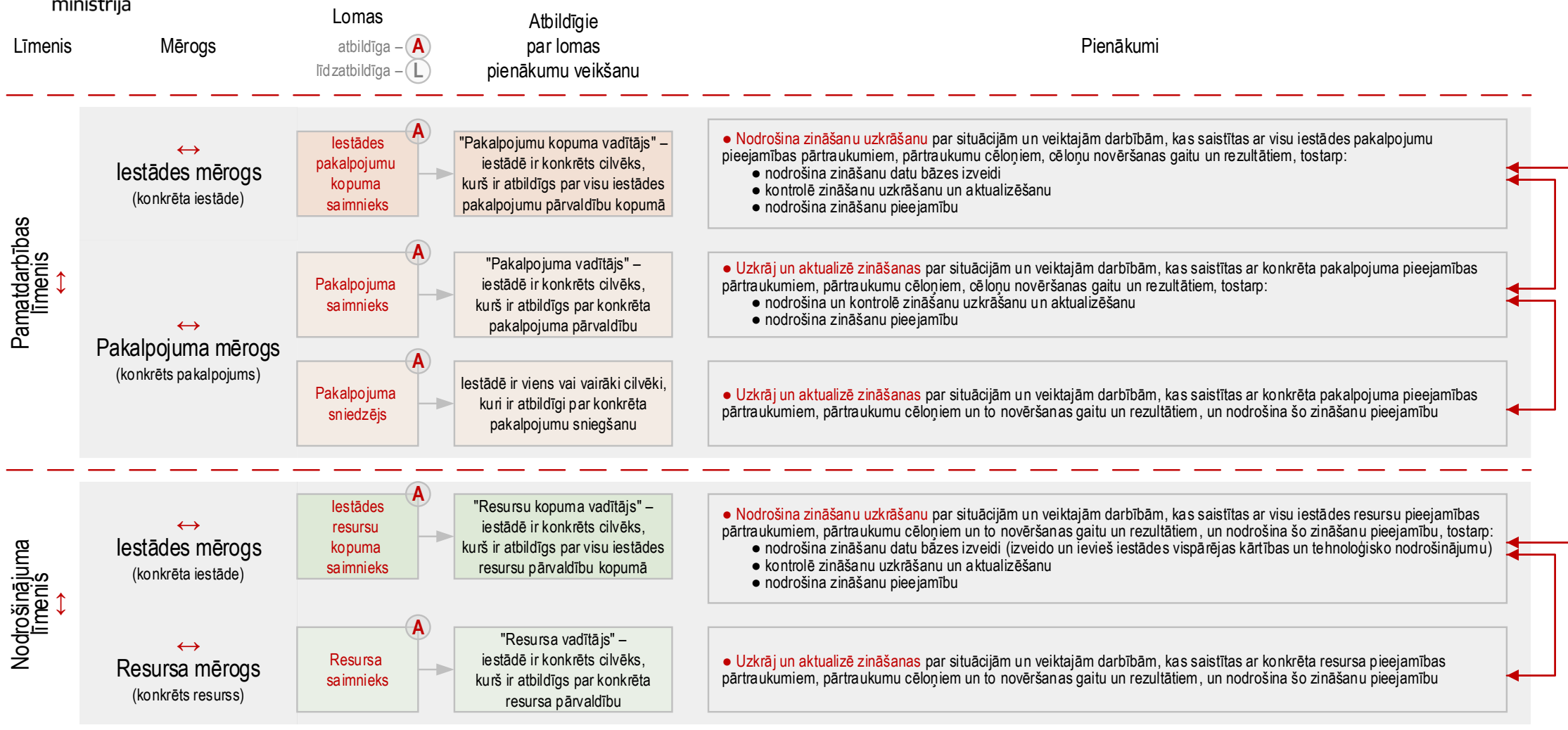


PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

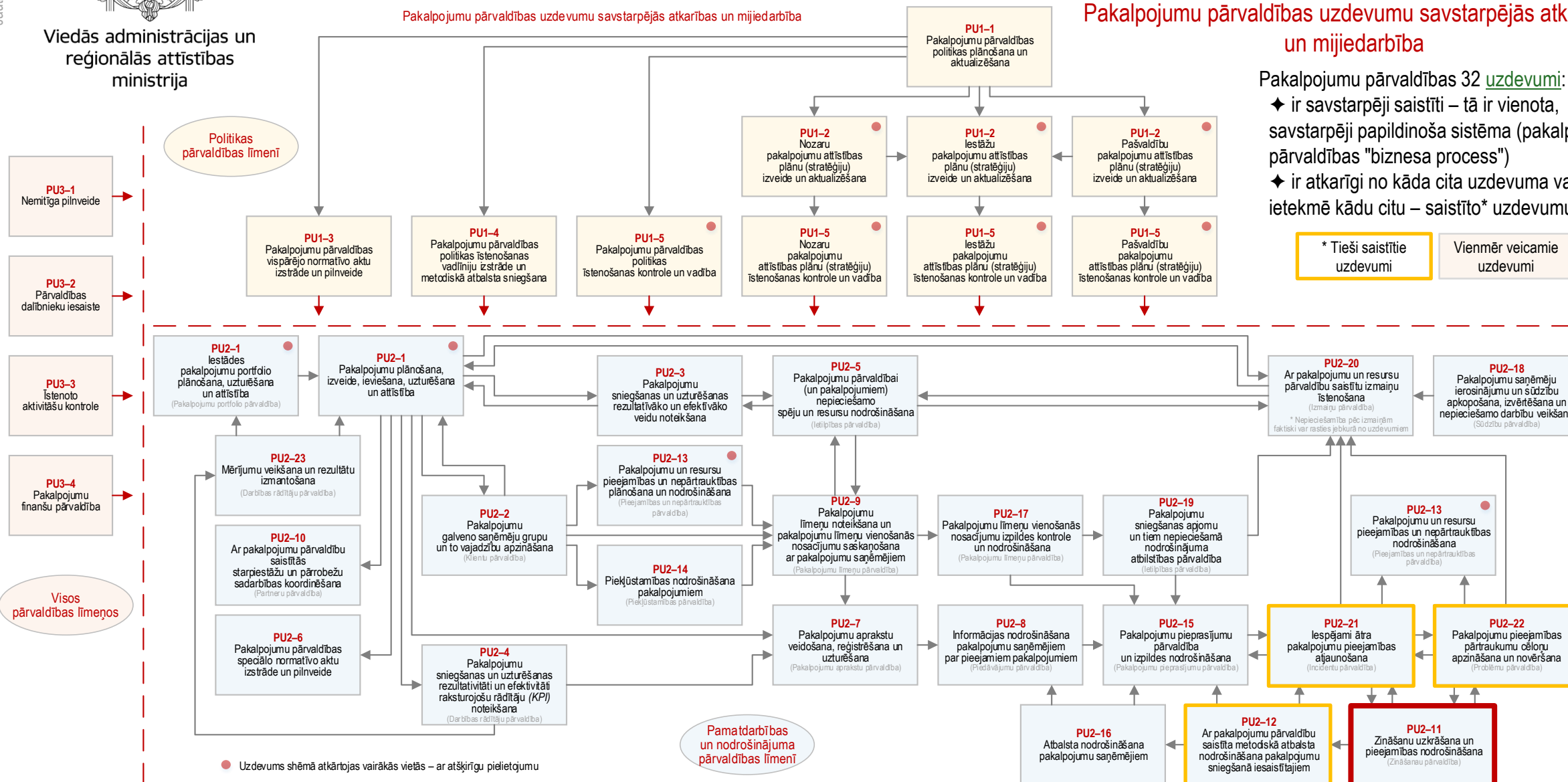
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

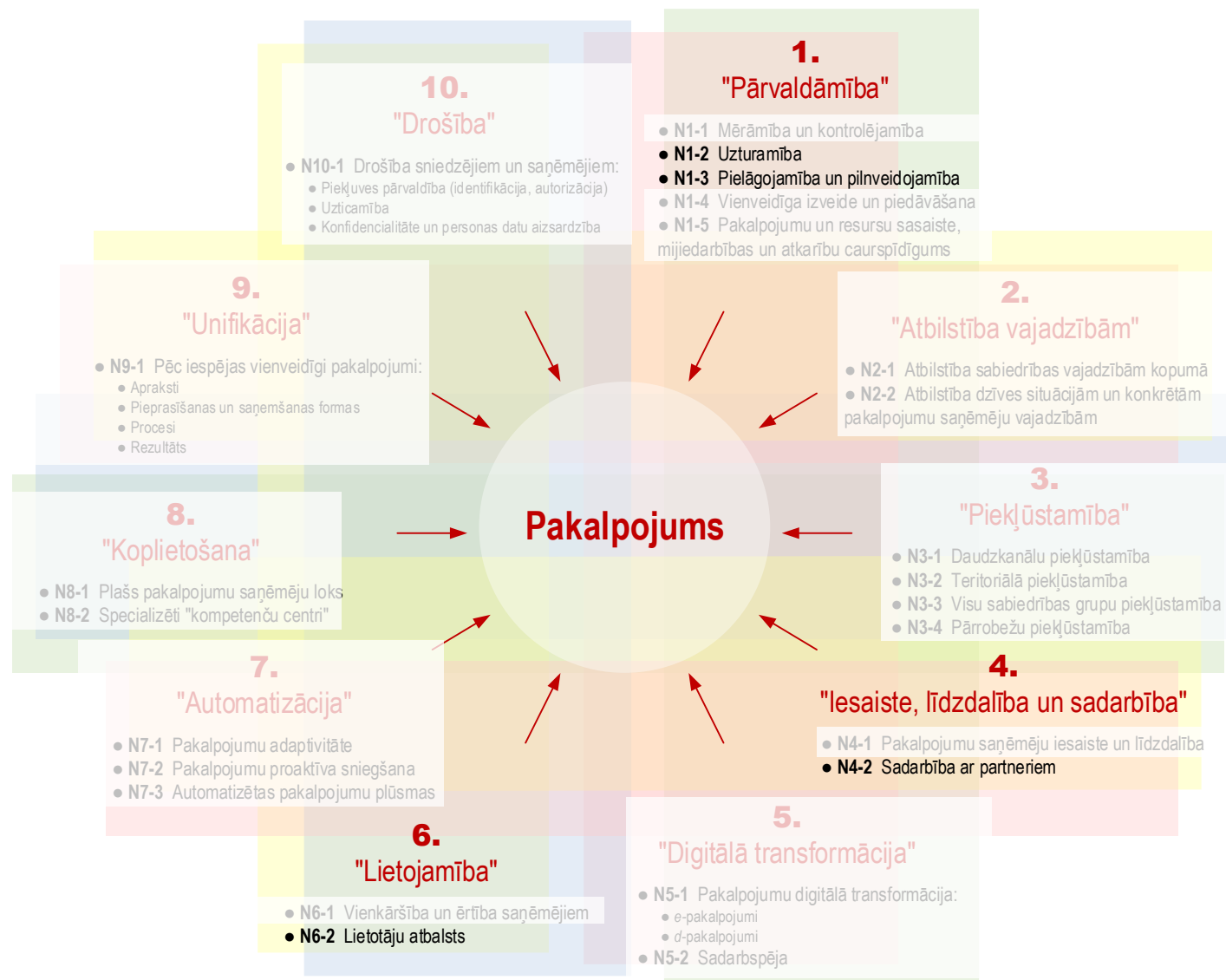
PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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 zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai – "Zināšanu pārvaldības process" (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai – "Zināšanu pārvaldības process" (iestādes mērogā)
- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ 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, uzskaitē 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

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Zināšanas tiek uzkrātas par:
 - ◆ pakalpojumu pieejamības pārtraukumiem vai pakalpojumu līmeņu neatbilstībām (incidentiem), veiktajām darbībām un rezultātiem
 - ◆ pakalpojumu pieejamības pārtraukumu vai pakalpojumu līmeņu neatbilstību cēloņiem (problēmām), veiktajām darbībām un rezultātiem
- ◆ Zināšanas ir nepieciešamas:
 - ◆ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem iestādes darbiniekiem un partneriem – pakalpojumu sniedzējiem
 - ◆ pakalpojumu pieejamības atjaunošanā iesaistītajiem (incidentu pārvaldības ekspertiem)
 - ◆ pakalpojumu pieejamības cēloņu novēršanā iesaistītajiem (problēmu pārvaldības ekspertiem)

- ◆ atbalsta nodrošināšanai – visos atbalsta līmeņos:

Atbalsta līmeņi			Atbalsta veids									
			Attālināti elektroniskā vidē					Klātienē fiziskā vidē				
			Pasākuma līmeņi	Pieteikumu vadības sistēmas	Specializētas informācijas sistēmas	Mobilās lietošanas	VPP PD	Iestāžu palīdzības dienestis	Iestādes	VPV KAC	Iestāžu klientu apkalpošanas centri	Iestādes
			• "biežāk uzdotie jautājumi" • virtuālais asistents			• tālruna zvans • video saziņas līdzekļi • e-pasts • sociālie tīkli			• apmeklētāju apkalpošanas darba vieta			
0. līmenis	vispārēji vai vienkārši jautājumi	pašapkalpošanās iespēja	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○
1. līmenis	vispārēji vai vienkārši jautājumi	atbalsta speciālista iesaiste	○	○	○	○	●	●	●	●	●	●
2. līmenis	specializēti vai sarežģīti jautājumi	atbalsta eksperta iesaiste	○	○	○	○	○	●	●	○	●	●

- tiek rekomendēts (atbilstoši pieprasījumam / novērtējot vajadzību)
- netiek rekomendēts
- nav paredzēts

VPP PD – valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienests
VPV KAC – valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ◆ nodrošina zināšanu uzkrāšanu par situācijām un veiktajām darbībām, kas saistītas ar visu iestādes pakalpojumu pieejamības pārtraukumiem (incidentiem), pārtraukumu cēloņiem (problēmām), cēloņu novēršanas gaitu un rezultātiem (izmaiņām), tostarp:
 - 1) veido vispārēju kārtību iestādes mērogā zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai – "Zināšanu pārvaldības procesu"
 - 2) nodrošina zināšanu datubāzes izveidi – tehnoloģisko nodrošinājumu
 - 3) kontrolē un organizē zināšanu uzkrāšanu un aktualizēšanu
 - 4) kontrolē un organizē zināšanu pieejamību pakalpojumu sniegšanā un atbalsta nodrošināšanā iesaistītajiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ◆ uzkrāj un aktualizē zināšanas par situācijām un veiktajām darbībām, kas saistītas ar konkrēta pakalpojuma pieejamības pārtraukumiem (incidentiem), pārtraukumu cēloņiem (problēmām), cēloņu novēršanas gaitu un rezultātiem, tostarp:
 - 1) nodrošina zināšanu uzkrāšanu un aktualizēšanu
 - 2) nodrošina zināšanu pieejamību pakalpojumu sniegšanā un atbalsta nodrošināšanā iesaistītajiem

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Kritiskie veiksmes faktori zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai:

- ◆ Procesi:
 - ◆ "Incidentu pārvaldības procesa" esamība un izmantošana – pakalpojumu pieejamības pārtraukumu vai pakalpojumu līmeņu neatbilstību novēršanai
 - ◆ "Problēmu pārvaldības procesa" esamība un izmantošana – pakalpojumu pieejamības pārtraukumu vai pakalpojumu līmeņu neatbilstību cēloņu apzināšanai un novēršanai
 - ◆ "Izmaiņu pārvaldības procesa" esamība un izmantošana – izmaiņu veikšanai, novēršot pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņus
- ◆ Digitālās tehnoloģijas:
 - ◆ "Pieteikumu vadības sistēmas" esamība ar procesiem atbilstošām darba plūsmām
 - ◆ "Zināšanu datu bāzes risinājuma" esamība (var būt kā pieteikumu vadības sistēmas sastāvdaļa)