



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-12

Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta
metodiskā atbalsta nodrošināšana
pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem

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

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir sagatavoti un ir pieejami metodiskie materiāli, vadlīnijas un procesu apraksti pakalpojumu sniegšanā un pārvaldībā iesaistītajiem (tostarp partneriem – pakalpojumu sniedzējiem)
- ♦ tiek sniegtas konsultācijas un veikta apmācība pakalpojumu sniegšanā un pārvaldībā iesaistītajiem (tostarp partneriem – pakalpojumu sniedzējiem)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir nodrošināta nepieciešamā palīdzība pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem – metodiskais atbalsts saistībā ar visiem pakalpojumu pārvaldības posmiem (tostarp par pakalpojumu sniegšanu un resursu lietošanu)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ ja pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav nodrošināta nepieciešamā palīdzība (tostarp par pakalpojumu sniegšanu un resursu lietošanu), tad nav iespējams nodrošināt:
 - ♦ valsts pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamās kompetences un to pārnesi
 - ♦ vienotu pieeju, īstenojot valsts pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ rezultatīvu un efektīvu pakalpojumu pārvaldību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

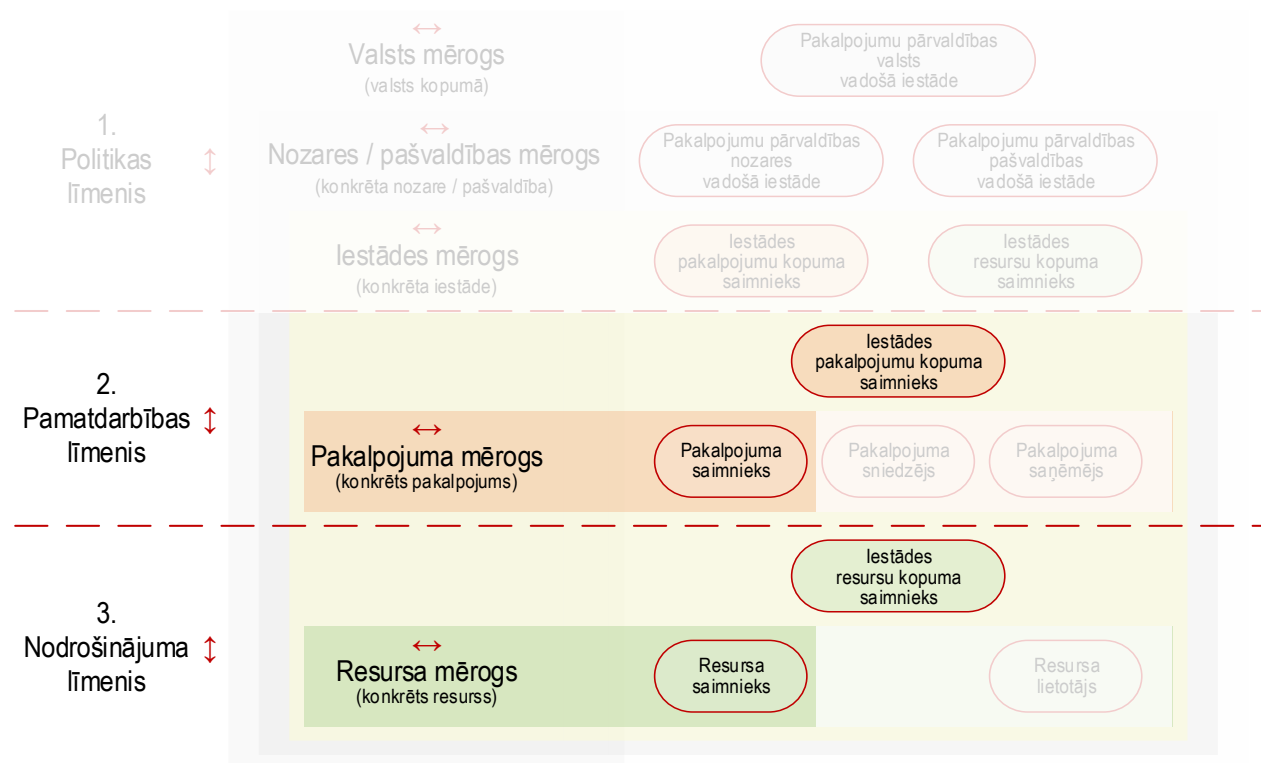
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

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



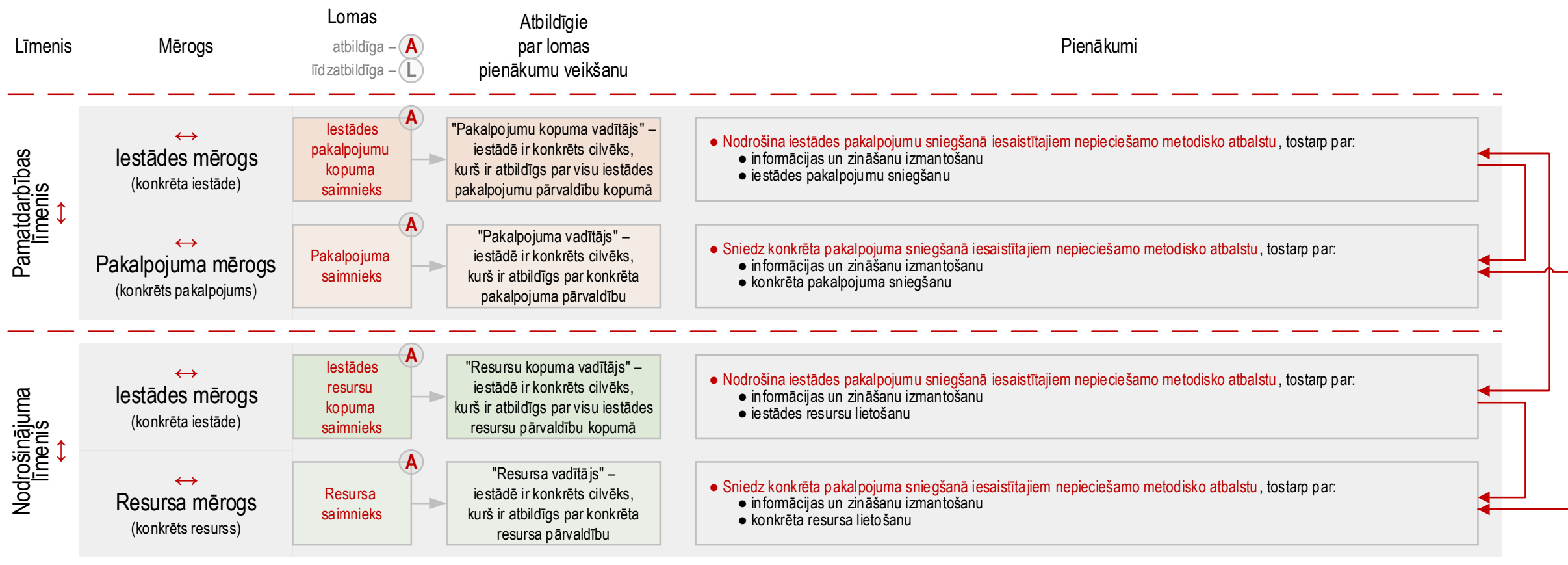
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

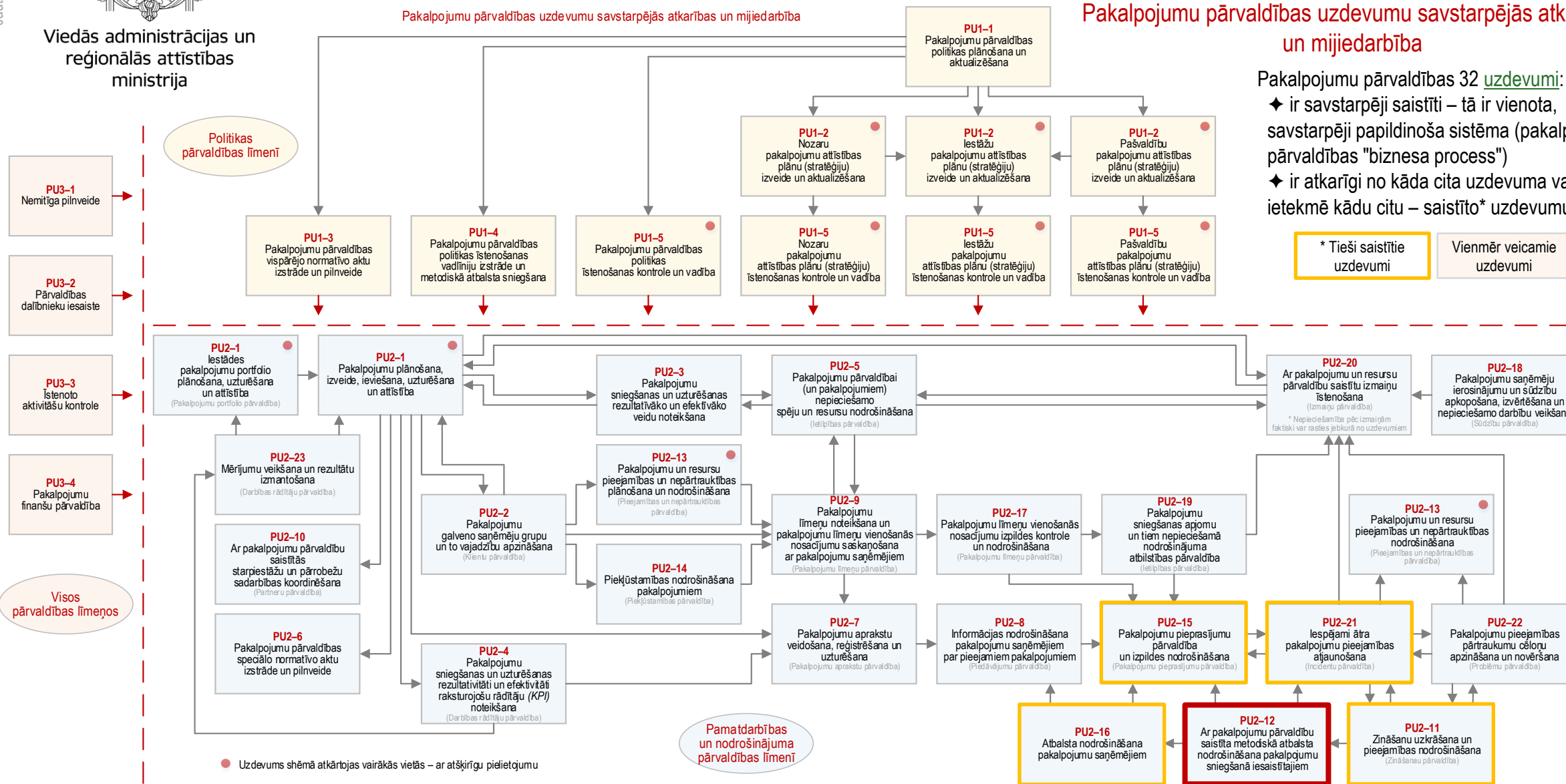
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

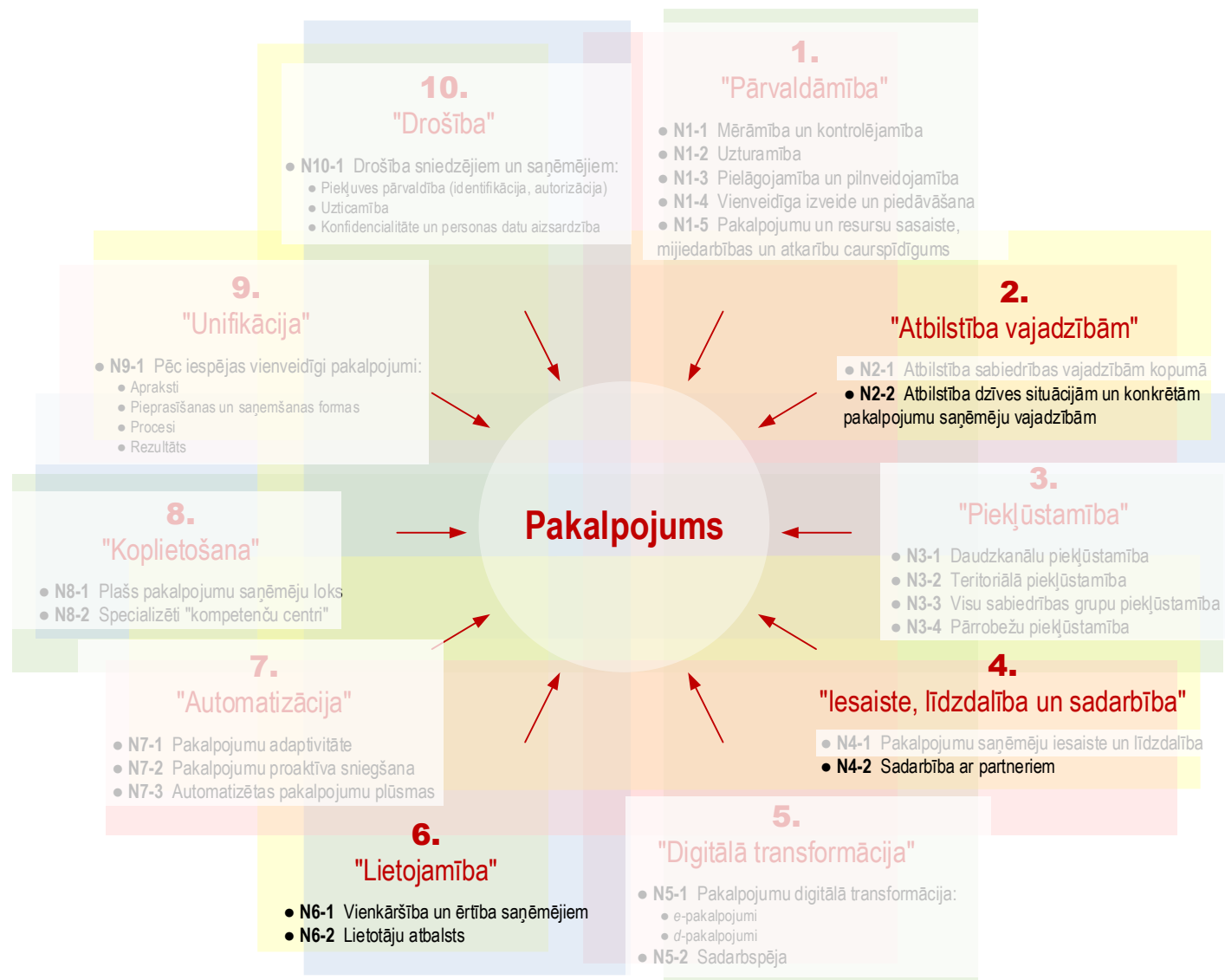
PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

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.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

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.)



PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistītajiem, tostarp par partneriem
- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistīto vajadzībām pēc metodiskā atbalsta

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.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojuma sniegšanā var būt iesaistīti:
 - ♦ situācijās, kad "Pakalpojuma saimnieks" vienlaicīgi ir arī "Pakalpojuma sniedzējs":
 - ♦ pašas iestādes – "Pakalpojuma saimnieka" personāls
 - ♦ situācijās, kad "Pakalpojuma saimnieks" pats nav "Pakalpojuma sniedzējs":
 - ♦ "ārēji" partneri – pakalpojuma sniedzēji, tostarp:
 - ♦ citas iestādes, tostarp specializēti kompetenču centri
 - ♦ uzņēmēji
 - ♦ nevalstiskas organizācijas
 - ♦ fiziskas personas
 - ♦ var būt situācijas, kad pakalpojuma sniegšanā ir iesaistīts gan pašas iestādes – "Pakalpojuma saimnieka" personāls, gan partneri – pakalpojuma sniedzēji
- ♦ Metodiskais atbalsts pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem var izpausties kā:
 - ♦ informācijas pieejamības nodrošināšana, tostarp apraksti, instrukcijas un vadlīnijas
 - ♦ apmācības
 - ♦ konsultācijas
- ♦ Nodrošināmā metodiskā atbalsta tēmas:
 - ♦ valstī vienotā pakalpojumu pārvaldības politika
 - ♦ nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības stratēģija
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes mēroga ar pakalpojumu pārvaldību saistītie normatīvie akti
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes centralizētie tehnoloģiskie risinājumi (digitālās tehnoloģijas)
 - ♦ iestādes centralizētie procesi
 - ♦ konkrēta pakalpojuma:
 - ♦ sniegšanas rezultāts
 - ♦ sniegšanas process
 - ♦ nodrošināmais pakalpojuma līmenis (pakalpojuma līmeņa nosacījumi), tostarp kvalitāte
 - ♦ rezultatīvākie un efektīvākie sniegšanas veidi
 - ♦ tehniskā dokumentācija, instrukcijas un apraksti
 - ♦ normatīvie akti
 - ♦ sniegšanai nepieciešamās spējas un resursi, tostarp tehnoloģiskais nodrošinājums (digitālās tehnoloģijas)

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ kontrolē un nodrošina iestādes pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nepieciešamo metodisko atbalstu, tostarp par:
 - ♦ valstī vienoto pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības stratēģiju
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes mēroga ar pakalpojumu pārvaldību saistītajiem normatīvajiem aktiem
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes centralizētajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem (digitālajām tehnoloģijām)
 - ♦ iestādes centralizētajiem procesiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ sniedz konkrēta pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem nepieciešamo metodisko atbalstu par konkrētā pakalpojuma sniegšanu tostarp:
 - ♦ sniegšanas rezultātu
 - ♦ sniegšanas procesu
 - ♦ nodrošināmo pakalpojuma līmeni (nosacījumiem), tostarp kvalitāti
 - ♦ rezultatīvākajiem un efektīvākajiem sniegšanas veidiem
 - ♦ tehnisko dokumentāciju, instrukcijām un aprakstiem
 - ♦ pakalpojumu regulējošiem normatīvajiem aktiem
 - ♦ sniegšanai nepieciešamajām spējām un resursiem, tostarp nepieciešamo tehnoloģisko nodrošinājumu (digitālajām tehnoloģijām)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Metodisko atbalstu vienlīdz svarīgi ir nodrošināt gan "iekšējiem", gan "ārējiem" pakalpojumu sniedzējiem

Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)