



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-14

Pieklūstamības nodrošināšana 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

PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir nodrošināta iespēja piekļūt pakalpojumiem (tostarp ir nodrošināta daudzkanālu pieklūstamība, teritoriālā pieklūstamība, pieklūstamība visām sabiedrības grupām, pārrobežu pieklūstamība)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

♦ pakalpojumiem var piekļūt:

- ♦ visas sabiedrības grupas (tostarp maznodrošinātie, digitālās tehnoloģijas nepārzinošie, cilvēki ar funkcionāliem traucējumiem) – pakalpojumu pārvaldība ir iekļaujoša
- ♦ dažādos pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanālos gan elektroniskā vidē, gan klātienē – "fiziskā" vidē
- ♦ visā valsts teritorijā
- ♦ ārvalstu pakalpojumu saņēmēji

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

♦ pakalpojumu izmantošana ir apgrūtināta vai arī pakalpojumus nevar izmantot:

- ♦ kāda no sabiedrības grupām (piemēram, maznodrošinātie, digitālās tehnoloģijas nepārzinošie, cilvēki ar funkcionāliem traucējumiem)
- ♦ dažādos pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanālos gan elektroniskā vidē, gan klātienē – "fiziskā" vidē
- ♦ visā valsts teritorijā
- ♦ ārvalstu pakalpojumu saņēmēji



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

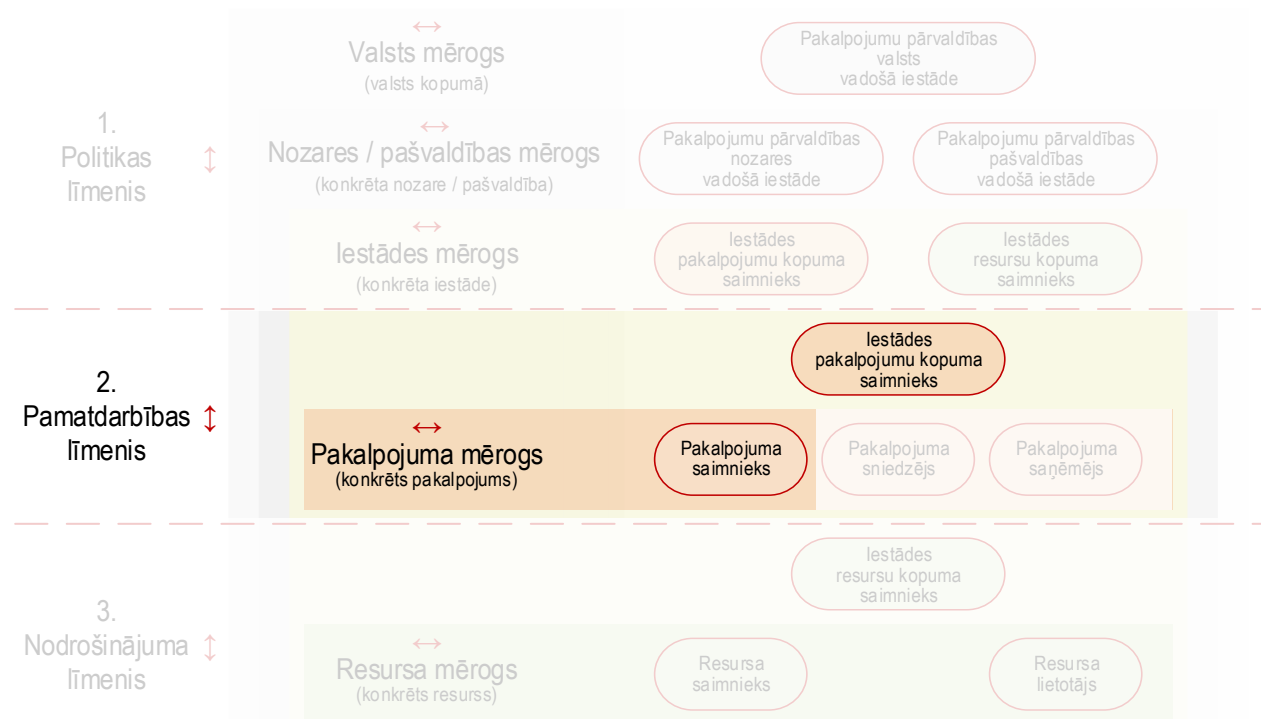
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana 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



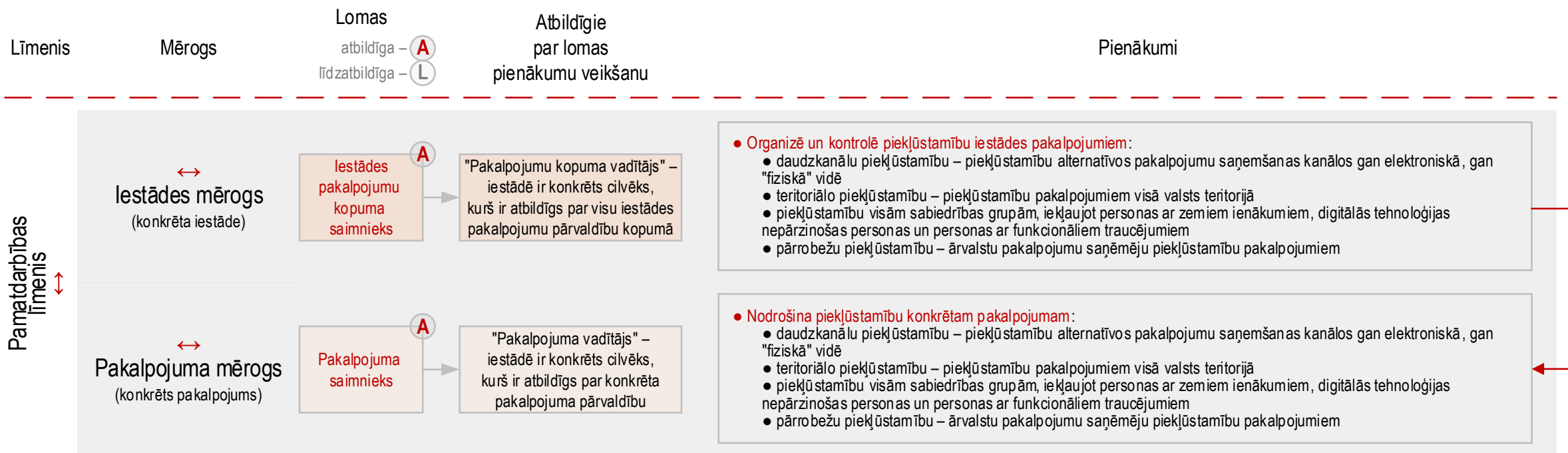
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

3(8)

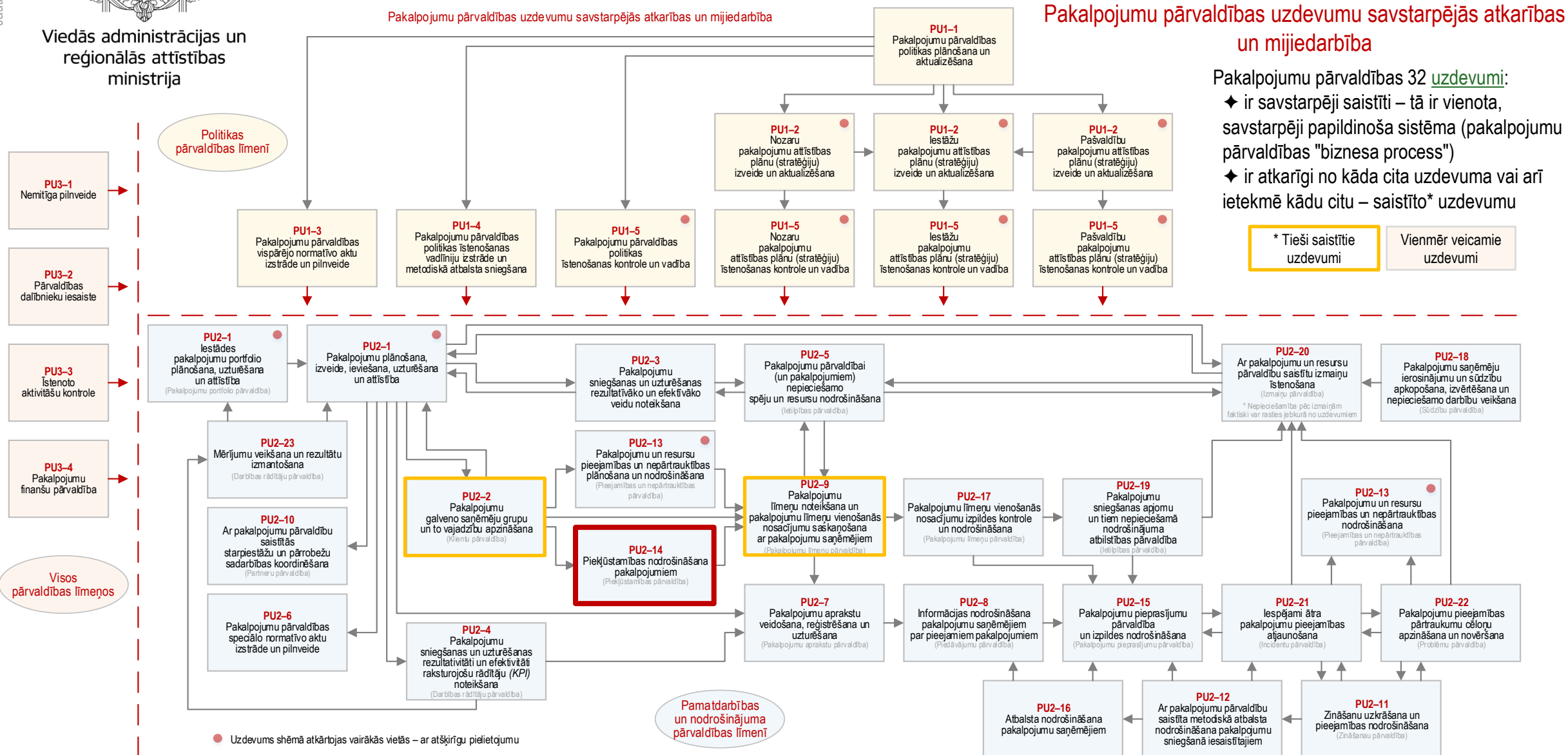
Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

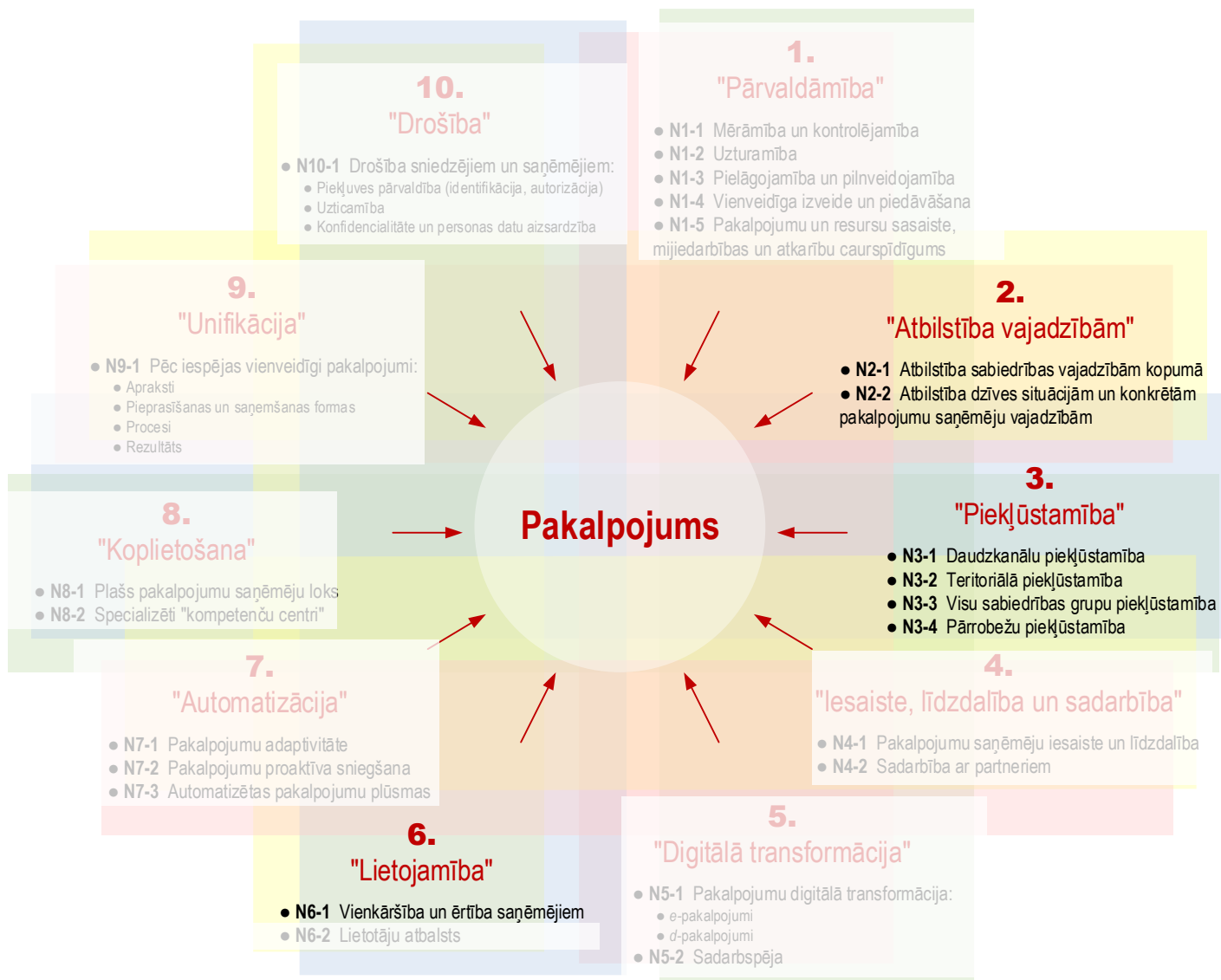
PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

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.)

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana 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
- ◆ 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 piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu daudzkanālu piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu teritoriālās piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu piekļūstamības visām sabiedrības grupām plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu pārrobežu piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un to izmaiņu tendencēm, tostarp par nepieciešamo pieklūstamību
- ◆ Informācija par pakalpojumu faktisko pieklūstamību
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)

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

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ "Daudzkanālu piekļūstamība" – pakalpojumu var pieprasīt un saņemt dažādos kanālos, un pakalpojuma saņēmējiem ir iespēja izvēlēties sev atbilstošāko pakalpojuma saņemšanas vidi un kanālus, tostarp:

- ♦ saziņai un pieteikumu pārvaldībai attālināti – elektroniskās vides kanālos
- ♦ saziņai un pieteikumu pārvaldībai attālināti – fiziskās vides kanālos
- ♦ saziņai un pieteikumu pārvaldībai klātienē – fiziskās vides kanālos

- ♦ "Teritoriālā piekļūstamība" – pakalpojumu var pieprasīt un saņemt pakalpojuma līmeņa nosacījumiem atbilstošā teritorijā vai vietā, kā arī saņemt atbalstu (palīdzību) pakalpojuma pieprasīšanai un pakalpojuma saņemšanai, un pakalpojuma saņēmējiem ir iespēja izvēlēties sev piemērotāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas vietu:

- ♦ ārpus Latvijas teritorijas
- ♦ Latvijas teritorijā:
 - ♦ visā Latvijas teritorijā kopumā (tostarp katrā valstspilsētā, pilsētā un pagastā)
 - ♦ konkrētas pašvaldības teritorijā
 - ♦ īpaši noteiktā teritorijā
 - ♦ konkrētā vietā

- ♦ "Visu sabiedrības grupu piekļūstamība" – pakalpojumus var pieprasīt un saņemt visas sabiedrības grupas (pakalpojumu pārvaldība ir iekļaujoša), tostarp:

- ♦ personām ar zemiem ienākumiem – personām, kas nav materiāli pietiekami nodrošinātas digitālo tehnoloģiju iegādei
- ♦ digitālās tehnoloģijas nepārzinošām personām – personām, kas nav kompetentas digitālo tehnoloģiju lietošanai (personām ar zemām digitālo tehnoloģiju prasmēm)
- ♦ personām ar funkcionāliem traucējumiem – personām, kas dažādu iemeslu dēļ nav spējīgas izmantot digitālās tehnoloģijas vai kam ir apgrūtināta vai neiespējama piekļuve pakalpojumam fiziskā vidē

- ♦ "Pārrobežu piekļūstamība" – pakalpojumus var pieprasīt un saņemt citu valstu iedzīvotāji un uzņēmēji, tostarp ir nodrošināta:

- ♦ viegla un lietotājdraudzīga piekļuve informācijai par pakalpojumu, pakalpojuma saņemšanas kārtību un atbalsta iespējām
- ♦ iespēja pieprasīt un saņemt pakalpojumu pakalpojuma saņēmējiem ērtā veidā, tostarp gan elektroniskā vidē (attālināti), gan fiziskā vidē (klātienē), atkarībā no pakalpojuma būtības un atbilstoši pieprasīšanas un saņemšanas procesiem un tehniskajām iespējām, kā arī atbalstu

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs organizē un kontrolē piekļūstamību iestādes pakalpojumiem, tostarp:

- ♦ "daudzkanālu piekļūstamību" – piekļūstamību alternatīvos pakalpojumu saņemšanas kanālos gan elektroniskā, gan fiziskā vidē
- ♦ "teritoriālo piekļūstamību" – piekļūstamību pakalpojumiem visā valsts teritorijā
- ♦ "piekļūstamību visām sabiedrības grupām" – iekļaujot personas ar zemiem ienākumiem, digitālās tehnoloģijas nepārzinošas personas un personas ar funkcionāliem traucējumiem
- ♦ "pārrobežu piekļūstamību" – ārvalstu pakalpojumu saņēmēju piekļūstamību pakalpojumiem

Pakalpojuma vadītājs nodrošina piekļūstamību konkrētam pakalpojumam, tostarp:

- ♦ nodrošina "daudzkanālu piekļūstamību" konkrētam pakalpojumam – piekļūstamību alternatīvos pakalpojumu saņemšanas kanālos gan elektroniskā, gan fiziskā vidē
- ♦ nodrošina "teritoriālo piekļūstamību" konkrētam pakalpojumam – piekļūstamību pakalpojumiem visā valsts teritorijā
- ♦ nodrošina "piekļūstamību pakalpojumam visām sabiedrības grupām" konkrētam pakalpojumam – iekļaujot personas ar zemiem ienākumiem, digitālās tehnoloģijas nepārzinošas personas un personas ar funkcionāliem traucējumiem
- ♦ nodrošina "pārrobežu piekļūstamību" konkrētam pakalpojumam – ārvalstu pakalpojumu saņēmēju piekļūstamību pakalpojumiem

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Kāds no piekļūstamības veidiem pēc pakalpojuma būtības var nebūt attiecināms uz konkrēto pakalpojumu vai pakalpojumu grupu, piemēram:

- ♦ d-pakalpojumiem nav iespējams nodrošināt "daudzkanālu piekļūstamību" un "piekļūstamību pakalpojumam visām sabiedrības grupām"
- ♦ f-pakalpojumiem nav iespējams nodrošināt "daudzkanālu piekļūstamību" pakalpojumu saņemšanai elektroniskā vidē

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

- ♦ PPP: N3-1 "Daudzkanālu piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ PPP: N3-2 "Teritoriālā piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ PPP: N3-3 "Visu sabiedrības grupu piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ PPP: N3-4 "Pārrobežu piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ BUJ: Kas ir e-pakalpojums, d-pakalpojums un f-pakalpojums?

- ♦ BUJ: Kas ir elektroniska vide, fiziska vide un tām atbilstošie kanāli?

- ♦ ITIL4: Service request management