



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-15

Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes 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

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek nodrošināta pakalpojumu pieprasījumu izpilde
- ♦ tiek pārvaldīta (kontrolēta) visu iestādes pakalpojumu un katra atsevišķa pakalpojuma pieprasījumu izpilde (tostarp pieprasīšanas un sniegšanas process, un sniegšanas rezultāts), un ir nodrošināta izpildes gaitas "pārskatāmība" un "izsekojamība"

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir iespēja pieprasīt pakalpojumus sev ērtā veidā, dažādās vidēs un kanālos
- ♦ pakalpojumu saņēmēju pakalpojumu pieprasījumi un to izpilde tiek pārvaldīta (pakalpojumu pieprasījumi tiek reģistrēti, izpilde tiek koordinēta, pakalpojumu sniegšanas nosacījumu izpilde tiek kontrolēta, informācija par pieprasījuma izpildes gaitu un rezultātu tiek uzkrāta un ir pieejama pakalpojumu saņēmējiem)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ ja pakalpojumu saņēmēju pakalpojumu pieprasījumi un to izpilde netiek pārvaldīta, tad:
 - ♦ pakalpojumu pieprasījumi nav reģistrēti un nav pieejama informācija par iepriekš bijušajiem un pašlaik izpildē esošajiem pakalpojumu pieprasījumiem
 - ♦ izpilde netiek koordinēta – netiek sekots pieprasījuma izpildes gaitai, esošajam statusam un izpildes rezultātiem
 - ♦ netiek kontrolēta pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu atbilstība un netiek veiktas darbības atbilstības nodrošināšanai
 - ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejama informācija par pieprasījuma izpildes gaitu un rezultātu
 - ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav pieejama informācija pakalpojumu pārvaldības efektivitātes un rezultativitātes novērtēšanai un pakalpojumu pilnveide un attīstība ir apgrūtināta vai pat neiespējama



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

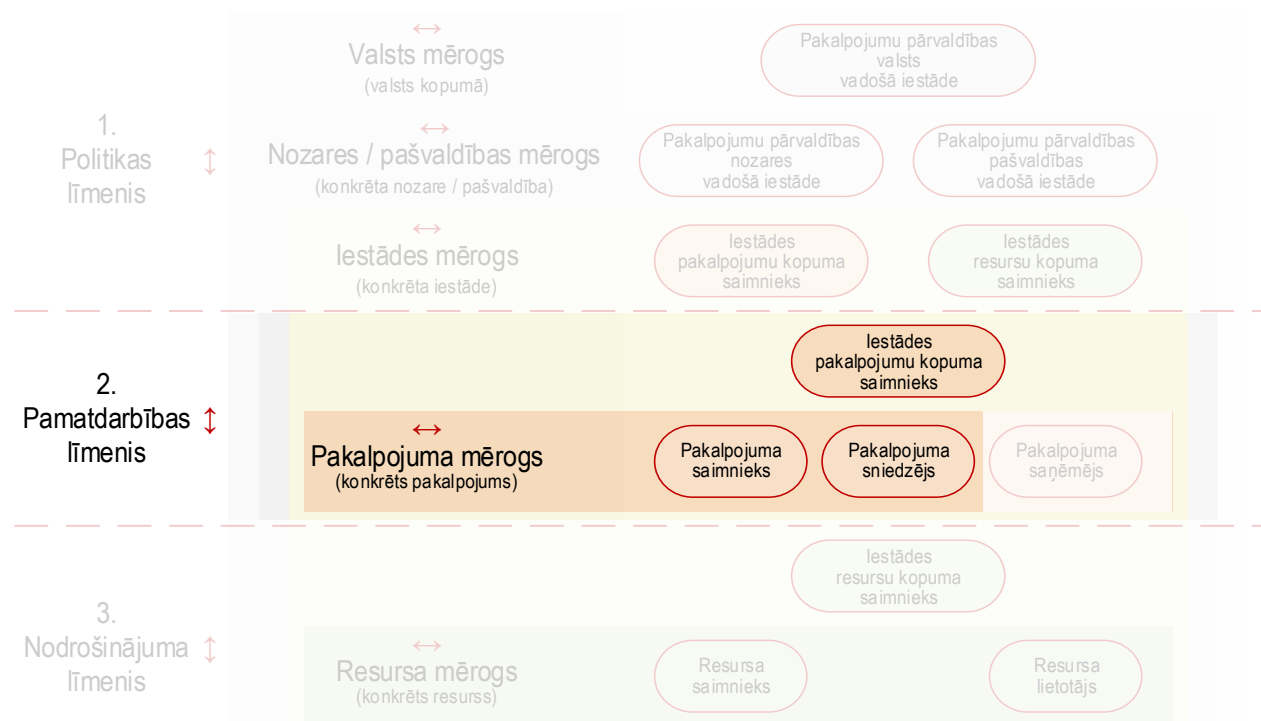
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes 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

Politika 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



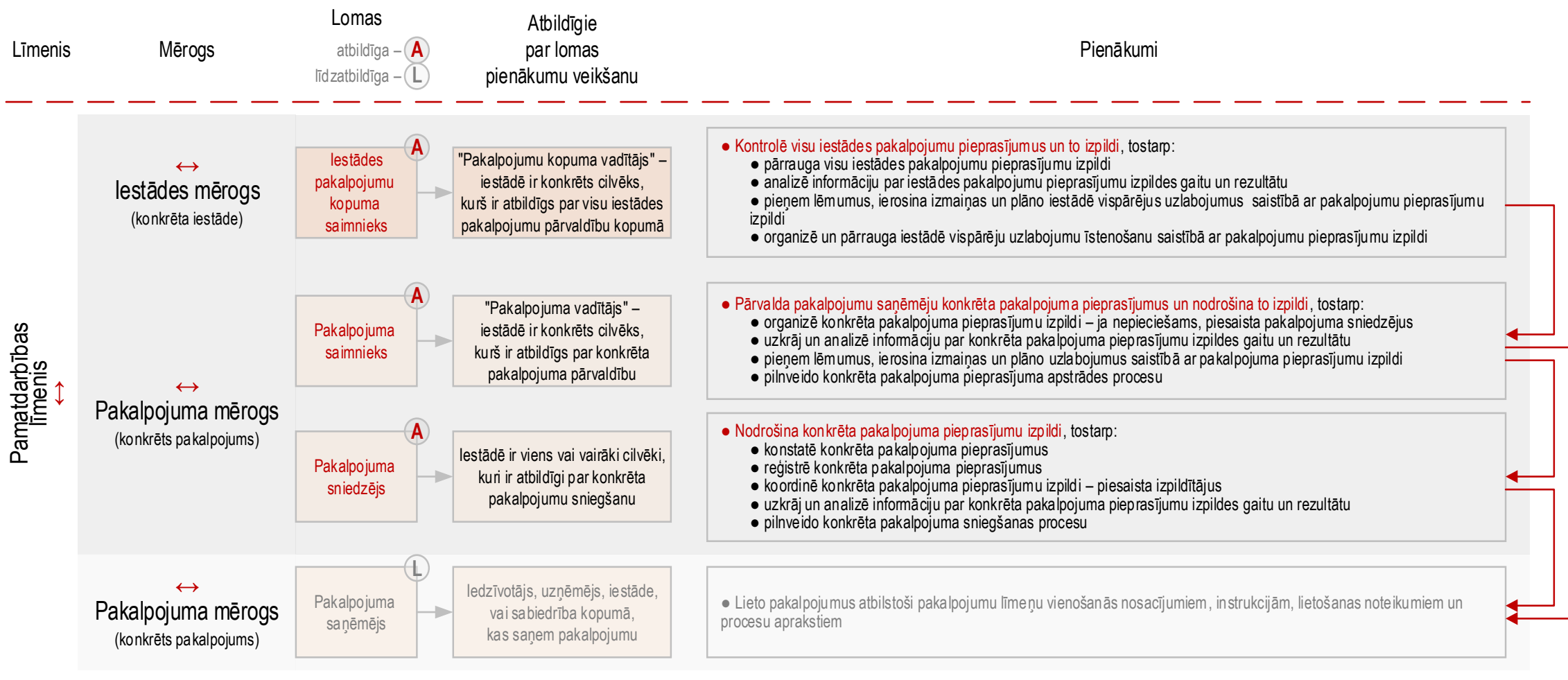
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

4(8)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

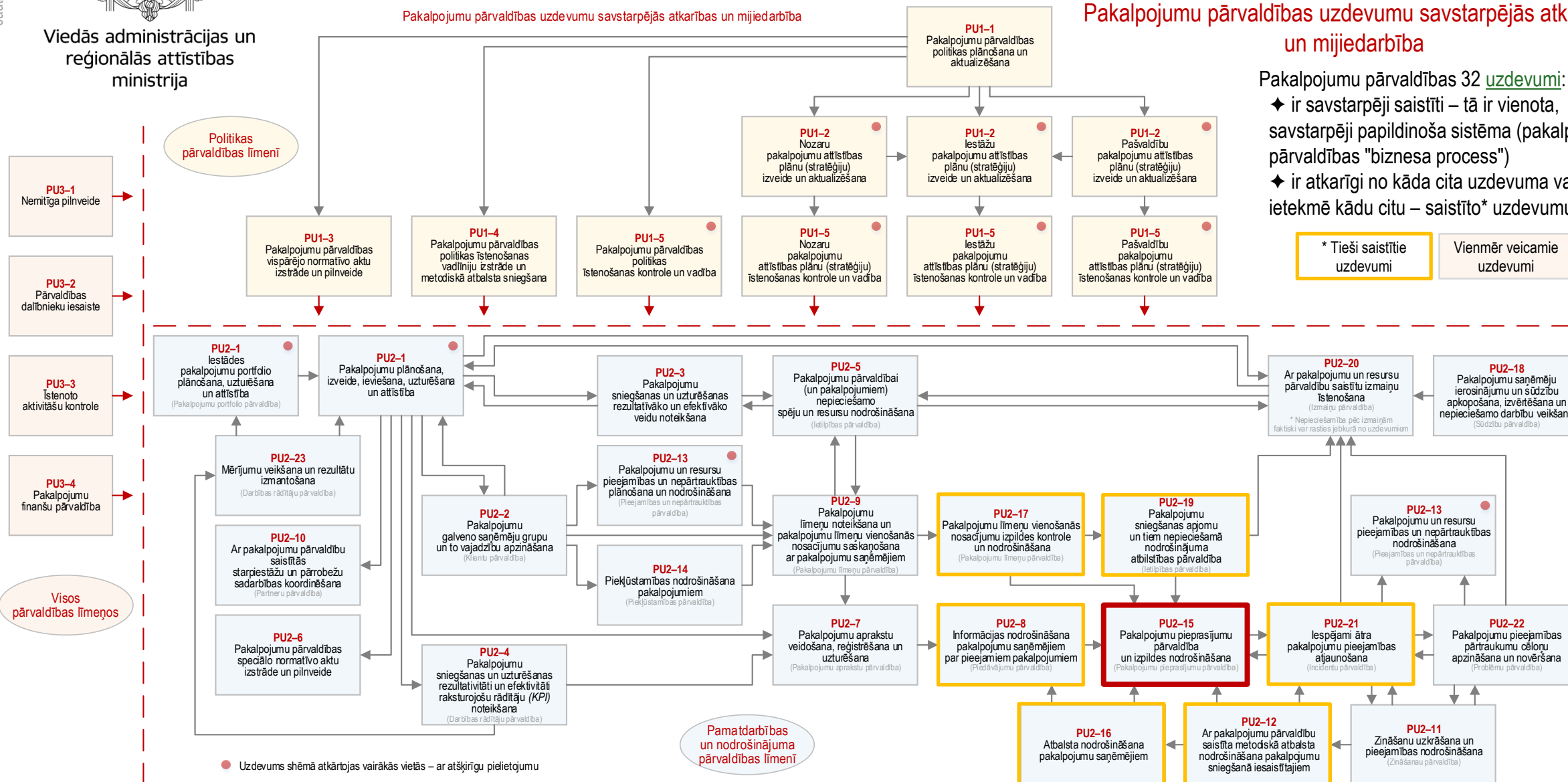
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

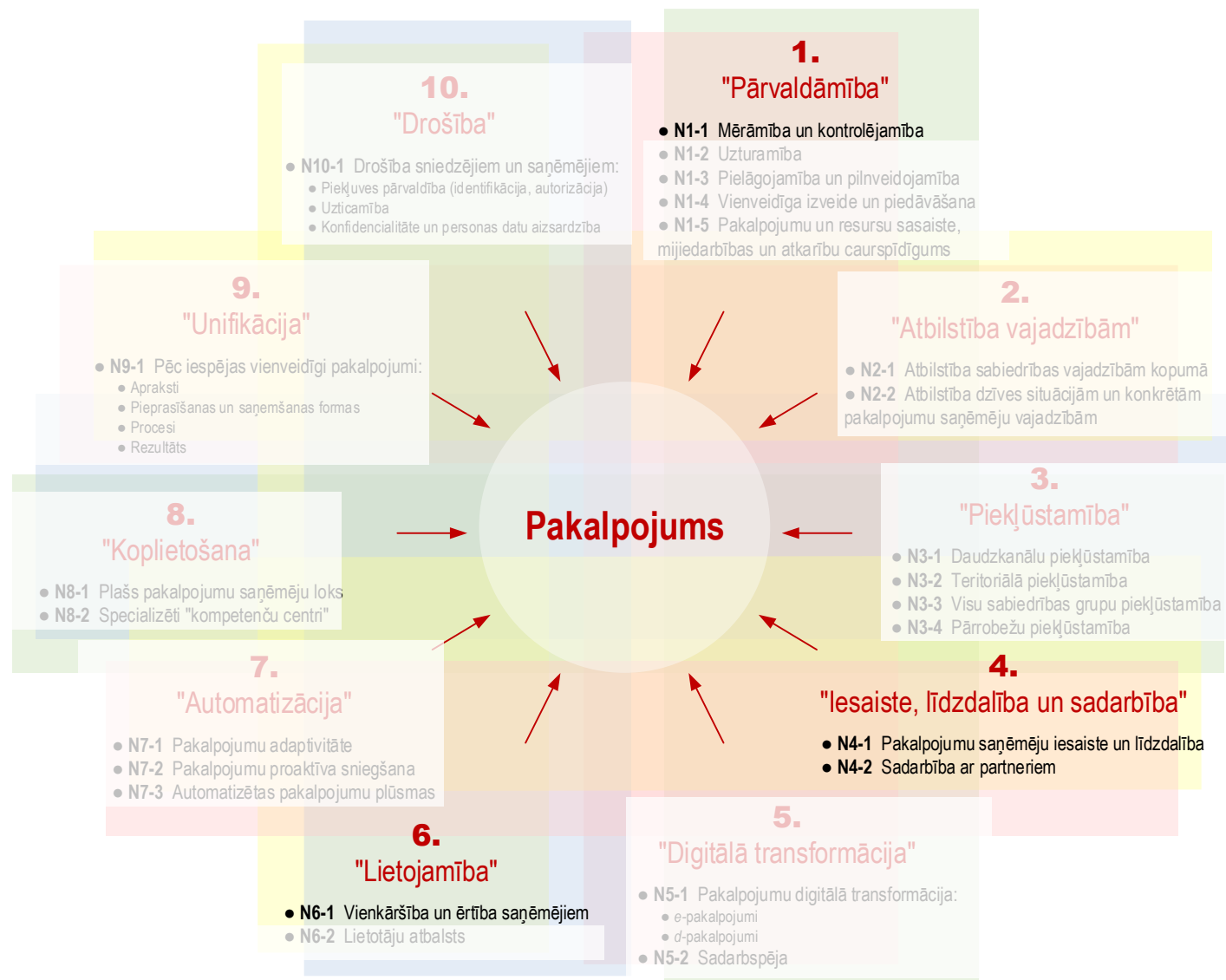
PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes 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
- ♦ Procesi 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



- ♦ Kārtība pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai (katram pakalpojumam individuāli – pakalpojuma mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu pieprasījumu pārvaldībai un izpildes nodrošināšanai – "*Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldības process*" (iestādes mērogā – šī kārtība ir par pamatu darba plūsmai Pieteikumu vadības sistēmā)

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pieprasījumiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
- ◆ Informācija par pakalpojumu līmeņu nosacījumiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumiem
- ◆ Informācija pakalpojumu saņēmējiem par pakalpojumu pieprasījumu izpildes gaitu – "izsekojamība"

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



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" \(Piekļūstamība\)](#)
- ♦ PPP: [N6-1 "Vienkāršība un ērtība saņēmējiem" \(Lietojamība\)](#)
- ♦ PPP: [N7-2 "Pakalpojumu proaktīva sniegšana" \(Automatizācija\)](#)
- ♦ ITIL4: Service request management
- ♦ ITIL4: Service Desk



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pieprasījums ir pakalpojuma saņēmēja (klienta vai lietotāja) vai tā pilnvarota pārstāvja pieprasījums apmierināt vajadzību – uzsākt pakalpojumā ietvertās darbības
- ♦ Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldības un izpildes apstrādes posmi:
 - 1) **pakalpojuma pieprasīšana ietver:**
 - ♦ veicamās pakalpojuma pieprasīšanas darbības (process)
 - ♦ pakalpojuma sniegšanas nosacījumus, nepieciešamo informāciju un dokumentus
 - 2) **pakalpojuma pieprasījuma apstrāde ietver:**
 - ♦ veicamās pakalpojuma pieprasījuma apstrādes darbības (atbilstoši procesam), tostarp:
 - ♦ pakalpojuma pieprasījuma reģistrēšanu un klasificēšanu
 - ♦ pakalpojuma pieprasījuma atbilstības un pamatotības novērtēšanu
 - ♦ lēmuma pieņemšanu par pakalpojuma sniegšanu vai atteikšanu
 - ♦ pakalpojuma pieprasītāja informēšanu par pieņemto lēmumu
 - ♦ lēmuma pieņemšanu par atbilstošāko pakalpojuma sniegšanas veidu
 - 3) **pakalpojuma sniegšana (pakalpojuma pieprasījuma izpilde) ietver:**
 - ♦ organizatorisku pasākumu veikšanu, tostarp pakalpojuma pieprasījuma nodošanu (eskalēšanu) pakalpojuma sniedzējam
 - ♦ tehnisku pasākumu veikšanu (sagatavošanos pakalpojuma sniegšanai)
 - ♦ pakalpojumā ietvērto darbību veikšanu atbilstoši pakalpojuma aprakstam, tostarp atbilstoši [pakalpojuma līmenim](#) (darbību veikšanu pakalpojuma pieprasītāja vajadzības apmierināšanai)
 - ♦ veikto darbību un rezultāta reģistrēšanu
 - 4) **pakalpojuma sniegšanas novērtēšana ietver:**
 - ♦ pakalpojuma saņēmēja apmierinātības ar saņemto pakalpojumu novērtēšanu
 - ♦ pakalpojuma sniegšanas procesa un rezultāta novērtēšanu
 - ♦ no novērtēšanas izrietošu lēmumu pieņemšanu
 - ♦ rīcību atbilstoši pieņemtajiem lēmumiem

Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs](#) kontrolē visu iestādes pakalpojumu pieprasījumus, tostarp:

- 1) pārbauda visu iestādes pakalpojumu pieprasījumu izpildi
- 2) analizē informāciju par iestādes pakalpojumu pieprasījumu izpildes gaitu un rezultātu
- 3) pieņem lēmumus, ierosina izmaiņas un plāno iestādē vispārējus uzlabojumus saistībā ar pakalpojumu pieprasījumu izpildi
- 4) organizē un pārbauda iestādē vispārēju uzlabojumu īstenošanu saistībā ar pakalpojumu pieprasījumu izpildi
- 5) nodrošina iestādes pakalpojumu pieprasījumu pārvaldībai un izpildes nodrošināšanai nepieciešamos procesus un digitālās tehnoloģijas

[Pakalpojuma vadītājs](#) pārvalda konkrēta pakalpojuma pieprasījumus un nodrošina to izpildi, tostarp:

- 1) organizē konkrēta pakalpojuma pieprasījumu izpildi – ja nepieciešams, piesaistot partnerus – pakalpojuma sniedzējus
- 2) veic pakalpojuma pieprasījumu kontroli, tostarp uzkrāj un analizē informāciju par konkrēta pakalpojuma pieprasījumu izpildes gaitu, rezultātu un pakalpojuma saņēmēju apmierinātību
- 3) nodrošina pakalpojuma saņēmējiem pakalpojuma pieprasījuma pārredzamību un izsekojamību
- 4) pieņem lēmumus, ierosina izmaiņas un plāno uzlabojumus saistībā ar pakalpojuma pieprasījumu izpildi
- 5) nemitīgi pilnveido konkrēta pakalpojuma pieprasījumu pārvaldības procesu, tostarp:
 - ♦ pakalpojuma pieprasīšanai
 - ♦ pakalpojuma pieprasījuma apstrādei
 - ♦ pakalpojuma sniegšanai
 - ♦ pakalpojuma sniegšanas novērtēšanai

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- 1) **Vienkāršība un skaidrība** – procesam ir jābūt viegli saprotamam – gan pakalpojuma saņēmējiem, gan arī tiem, kas izpilda pakalpojuma pieprasījumus, tāpat arī ir jābūt skaidrām pakalpojuma saņēmēju gaidām
- 2) **Standartizācija un automatizācija** – pakalpojumu pieprasījumi pēc iespējas ir jāapstrādā automātiski vai ar minimālu cilvēku iesaisti, un ir jācenšas pēc iespējas vairāk standartizēt un automatizēt pakalpojumu pieprasījumu izpildi, īpaši rutīnas un bieži atkārtojošos pieprasījumus
- 3) **Precīzas norādes un atbildīgie cilvēki** – ir jābūt skaidram, kurš un kā izpildīs pakalpojuma pieprasījumu – katrā no pakalpojuma pieprasīšanas apstrādes posmiem un procesu soļiem ir jābūt skaidri noteiktām atbildībām