



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-16

Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek nodrošināts atbalsts visu iestādes pakalpojumu saņēmējiem (tostarp tiek nodrošināta nepieciešamā informācija, konsultācijas un apmācība, tehnoloģiskais nodrošinājums)
- ♦ tiek nodrošināts atbalsts ar pakalpojumiem saistīto resursu lietotājiem (tostarp tiek nodrošināta nepieciešamā informācija, konsultācijas un apmācība, tehnoloģiskais nodrošinājums)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir pieejams klātienē un attālinātā atbalsts pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai, tostarp informācija, konsultācijas, instrukcijas, apmācība un tehnoloģisks aprīkojums

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejama klātienē un attālinātā palīdzība, tostarp gadījumos, kad:
 - ♦ nav skaidra pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kārtība
 - ♦ pakalpojuma pieprasīšanas vai saņemšanas gaitā radušās problēmas
 - ♦ nav iespēju pašam pieprasīt vai saņemt pakalpojumus
 - ♦ nepieciešama informācija, konsultācijas, instrukcijas, apmācība un tehnoloģisks aprīkojums



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

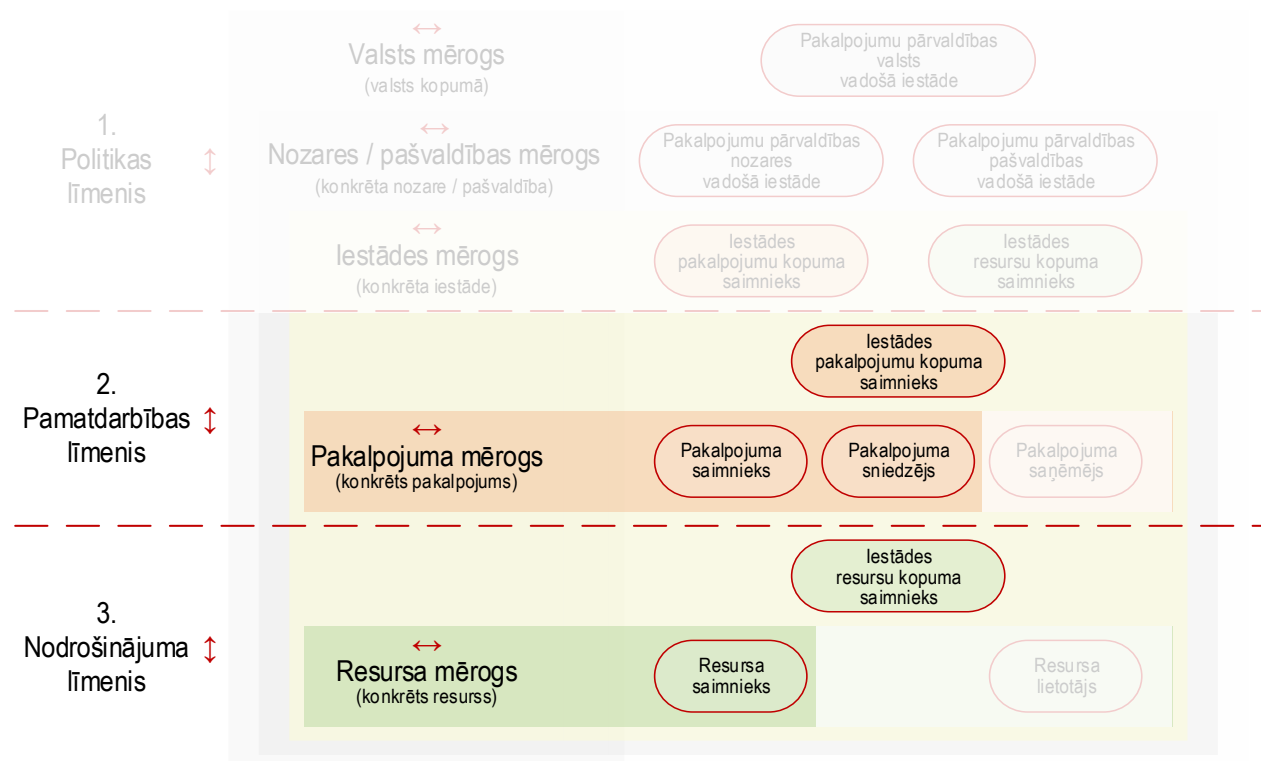
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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



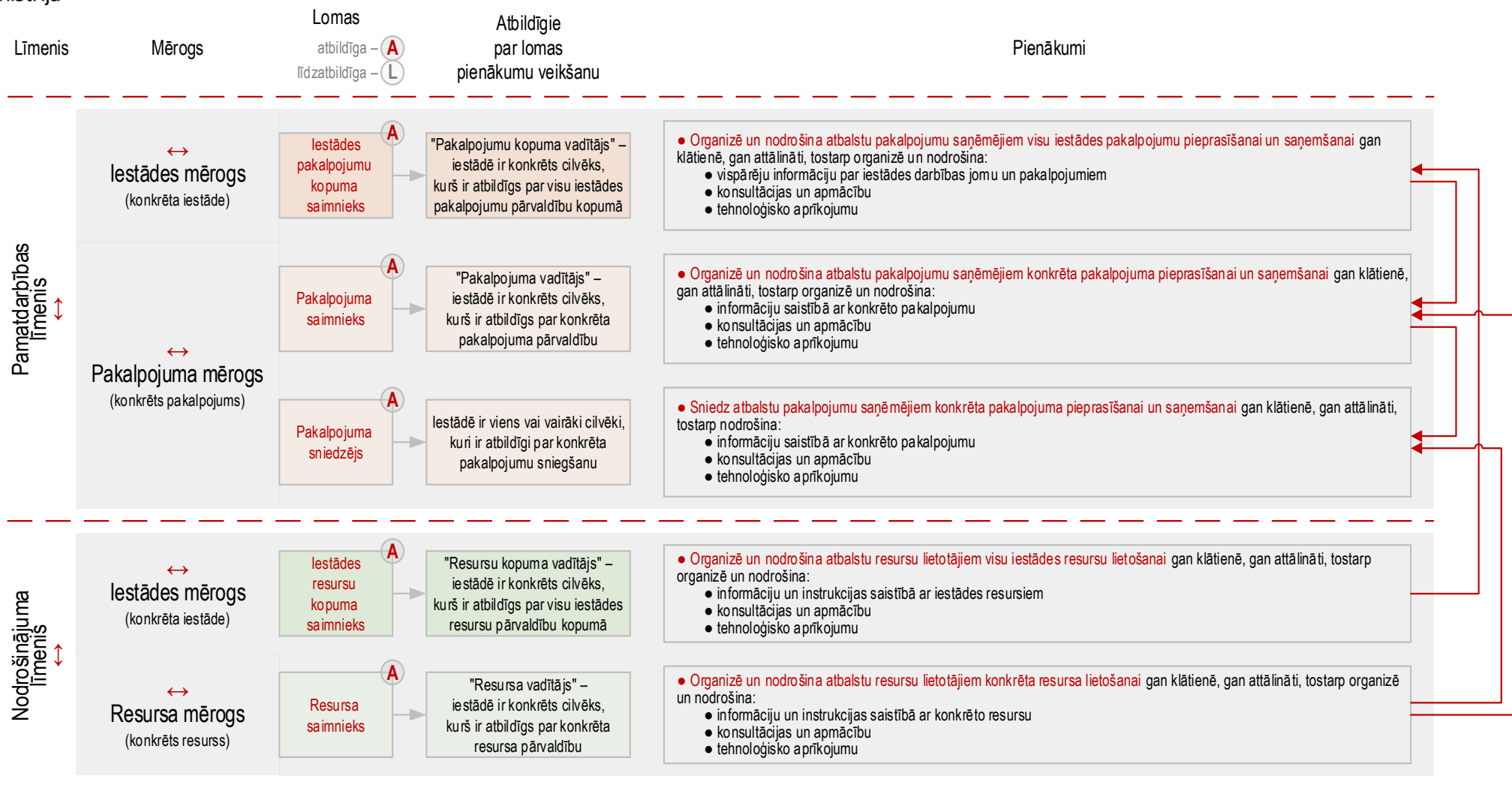
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

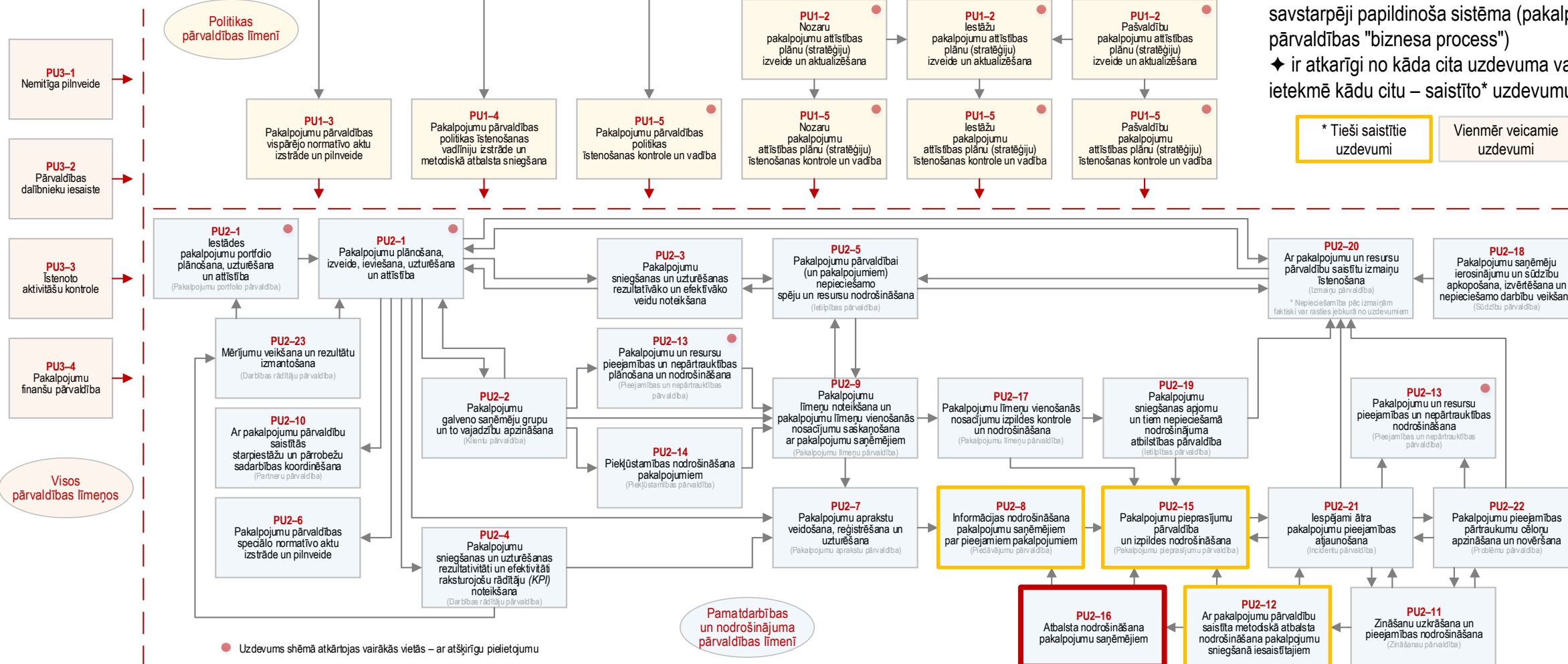
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

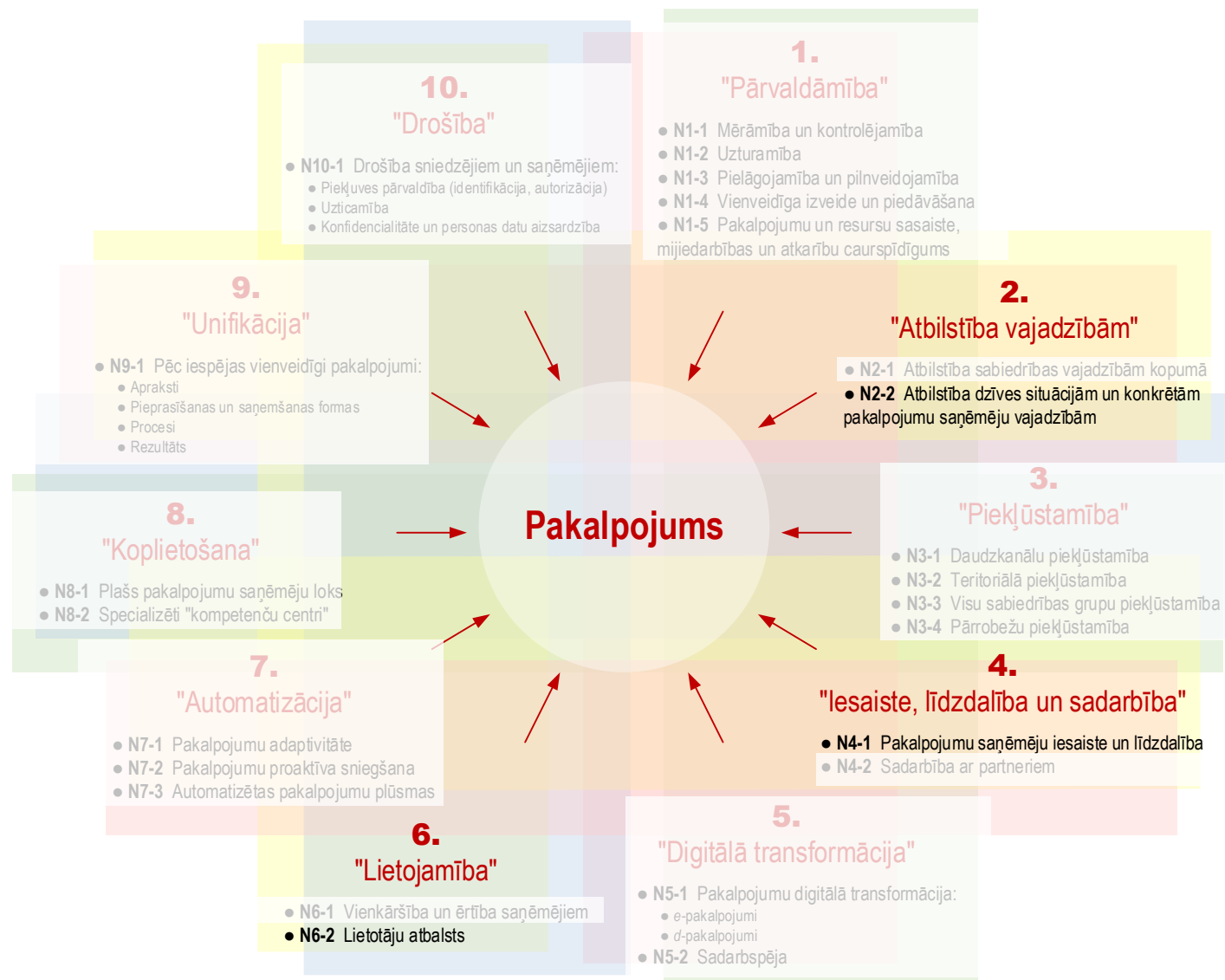
PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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



- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem attālināti (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem klātienē (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem attālināti (iestādes mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem klātienē (iestādes mērogā)
- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzības pēc atbalsta (atbalsta pieprasījums)
- ◆ Informācija par pakalpojumiem no pakalpojumu reģistra
- ◆ Informācija no "zināšanu datu bāzes" par incidentiem un problēmām

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.)

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Pakalpojuma saņēmējiem** ir nodrošināts atbalsts gan pakalpojuma pieprasīšanai, gan saņemšanai – ir pieejama palīdzība dažādos ar pakalpojumu saistītos jautājumos
- ♦ Lietotāju atbalstu nodrošina vairākos līmeņos:
 - ♦ **"0. līmenī"** tiek risināti vispārēji vai vienkārši jautājumi, nodrošinot pakalpojuma saņēmēja **pašapkalpošanās iespēju** (piemēram, izmantojot zināšanu datu bāzi vai virtuālo asistentu)
 - ♦ **"1. līmenī"** tiek risināti vispārēji vai vienkārši jautājumi, nodrošinot atbalsta **speciālista iesaisti**
 - ♦ **"2. līmenī"** tiek risināti specializēti vai sarežģīti jautājumi, nodrošinot atbalsta **eksperta iesaisti** (tostarp pakalpojuma vadītāja, resursa vadītāja, izstrādātāja iesaisti)
- ♦ Lietotāju atbalsta nodrošināšanai var tikt īstenota mijiedarbība starp atbalsta līmeņiem

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

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

Atbalsta līmeņi			• virtuālais asistents				• e-pasts • sociālie tīkli				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	○	○	○	○	○	●	●	○	○	●	●	

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ organizē un nodrošina atbalstu pakalpojumu saņēmējiem gan klātienē (klientu apkalpošanas centos), gan attālināti (palīdzības dienestā) visu iestādes pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai, tostarp:
 - 1) informāciju par iestādes pakalpojumiem un ar tiem saistītajām dzīves situācijām un vajadzībām
 - 2) konsultācijas saistībā ar iestādes pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu
 - 3) padziļinātu apmācību saistībā ar iestādes pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu
 - 4) piekļuvi iestādes pakalpojumu atbalsta saņemšanai, tostarp nepieciešamo tehnoloģisko aprīkojumu
 - 5) partneru piesaisti rezultatīvākai un efektīvākai atbalsta nodrošināšanai iestādes pakalpojumiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ organizē un nodrošina atbalstu pakalpojuma saņēmējiem gan klātienē (klientu apkalpošanas centros), gan attālināti (palīdzības dienestā) konkrēta pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai, tostarp:
 - 1) informāciju par konkrēto pakalpojumu un ar to saistītajām dzīves situācijām un vajadzībām
 - 2) konsultācijas saistībā ar konkrētā pakalpojuma pieprasīšanu un saņemšanu
 - 3) padziļinātu apmācību saistībā ar konkrēto pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu
 - 4) piekļuvi konkrētā pakalpojuma atbalsta saņemšanai, tostarp nepieciešamo tehnoloģisko aprīkojumu
 - 5) partneru piesaisti rezultatīvākai un efektīvākai atbalsta nodrošināšanai konkrētajam pakalpojumam

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojuma atbalsts nav atsevišķs **pakalpojums** – konsultācijas un atbalsts (gan attālināti, gan klātienē) saistībā ar savas iestādes pakalpojumiem vai kontroles/uzraudzības funkciju veikšanu ir **šo pakalpojumu un funkciju obligāta (neatņemama) sastāvdaļa**, un tā nav jāuzskata par atsevišķu pakalpojumu
- ♦ Katram jūsu iestādes pakalpojumam ir jāietver atbalsts šī pakalpojuma lietotājiem, bet atbalsta sniegšana ir darbības, lai pildītu iestādes pienākumu, arī tad, ja pakalpojumu atbalstam ir izveidots īpašs atbalsta dienests (piemēram, struktūrvienība – klientu apkalpošanas centrs vai zvanu centrs)