



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-17

Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un 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

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ katram pakalpojumam tiek kontrolēta – mērīta un analizēta pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumu faktiskā izpilde (neatkarīgi no tā, vai par pakalpojuma sniegšanu ir vai nav noslēgta formāla vienošanās)
- ♦ katram pakalpojumiem nepieciešamajam resursam tiek kontrolēta – mērīta un analizēta resursa pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumu faktiskā izpilde (pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi tiek noteikti arī resursiem)
- ♦ nepieciešamības gadījumā (nosacījumu neizpildes – neatbilstības gadījumā) tiek veiktas korektīvas darbības, lai turpmāk nodrošinātu nosacījumu pilnvērtīgu izpildi

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem ir pieejama informācija par pakalpojumu sniegšanas līmeņu nosacījumu faktisko izpildi
- ♦ ir iespējams analizēt rezultātus un nodrošināt pakalpojumu sniegšanas līmeņu nosacījumu izpildes atbilstību noteiktajiem nosacījumiem

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav informācija par pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu faktisko izpildi, un nosacījumu izpilde netiek pārvaldīta, tādēļ:
 - ♦ pakalpojumu rezultāti var neatbilst pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
 - ♦ pakalpojumu sniegšanas veids un process var neatbilst pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
 - ♦ pakalpojumi var tikt sniegti ar nepamatoti paaugstinātiem pakalpojumu līmeņu nosacījumiem
- ♦ nav iespējams analizēt rezultātus un kontrolētā veidā nodrošināt pakalpojumu pieprasījumu izpildes atbilstību noteiktajiem pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem, nodrošinot pakalpojumu nepieciešamo rezultativitāti un efektivitāti gan pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem, gan pakalpojumu saņēmējiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

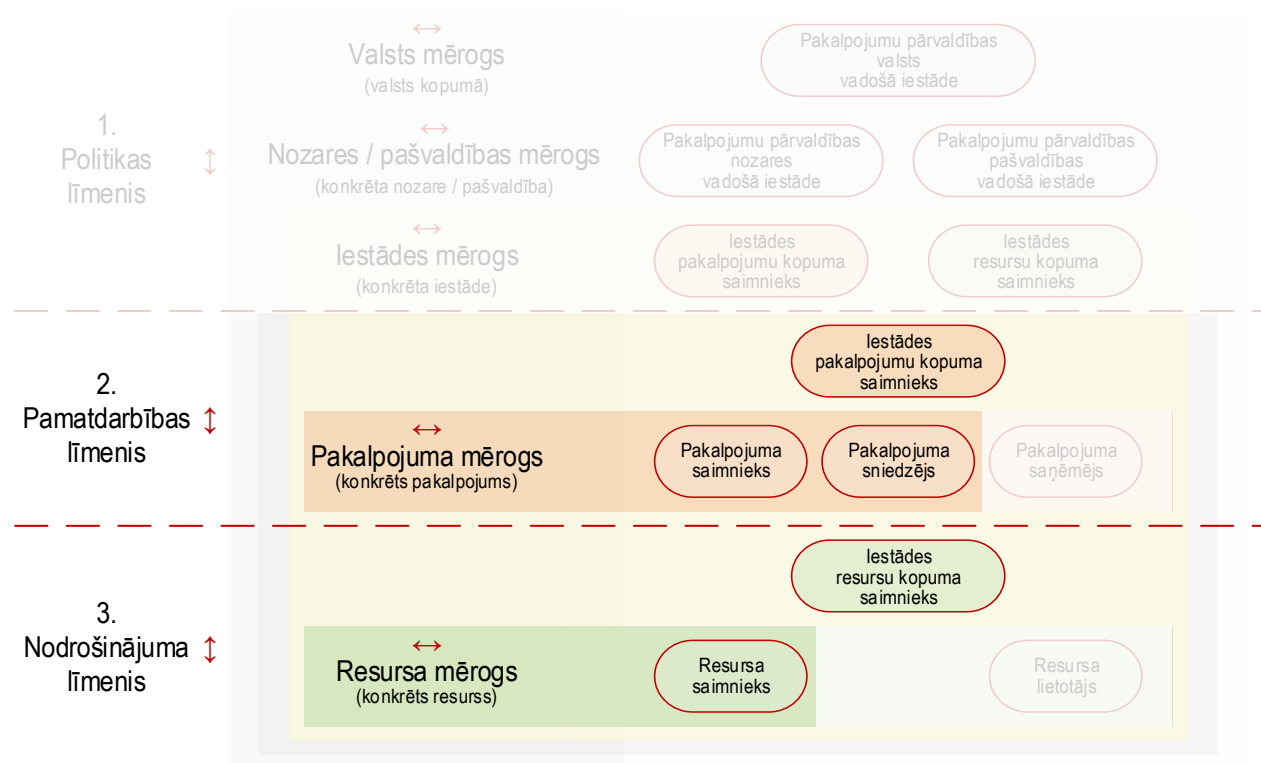
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un 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

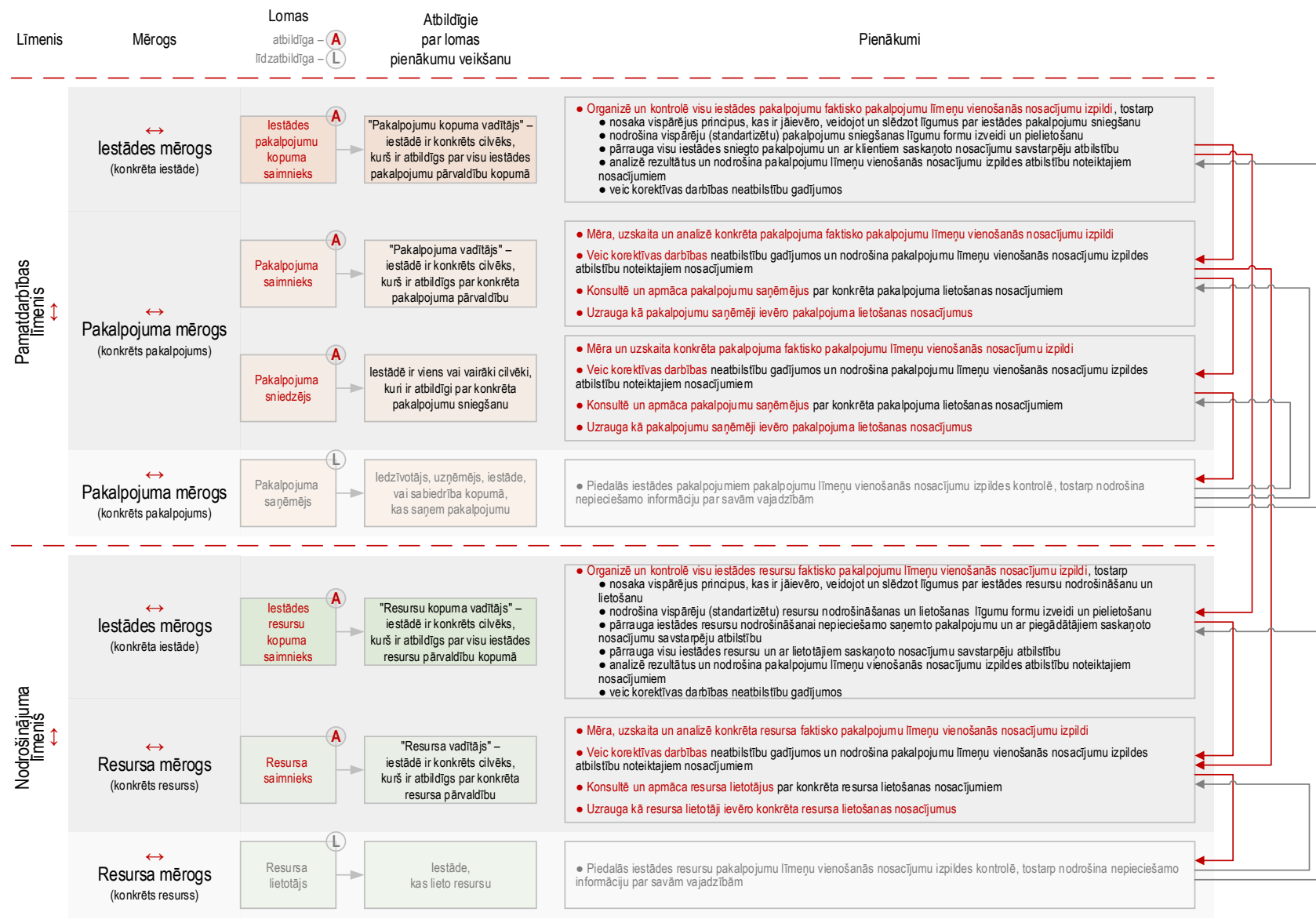


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

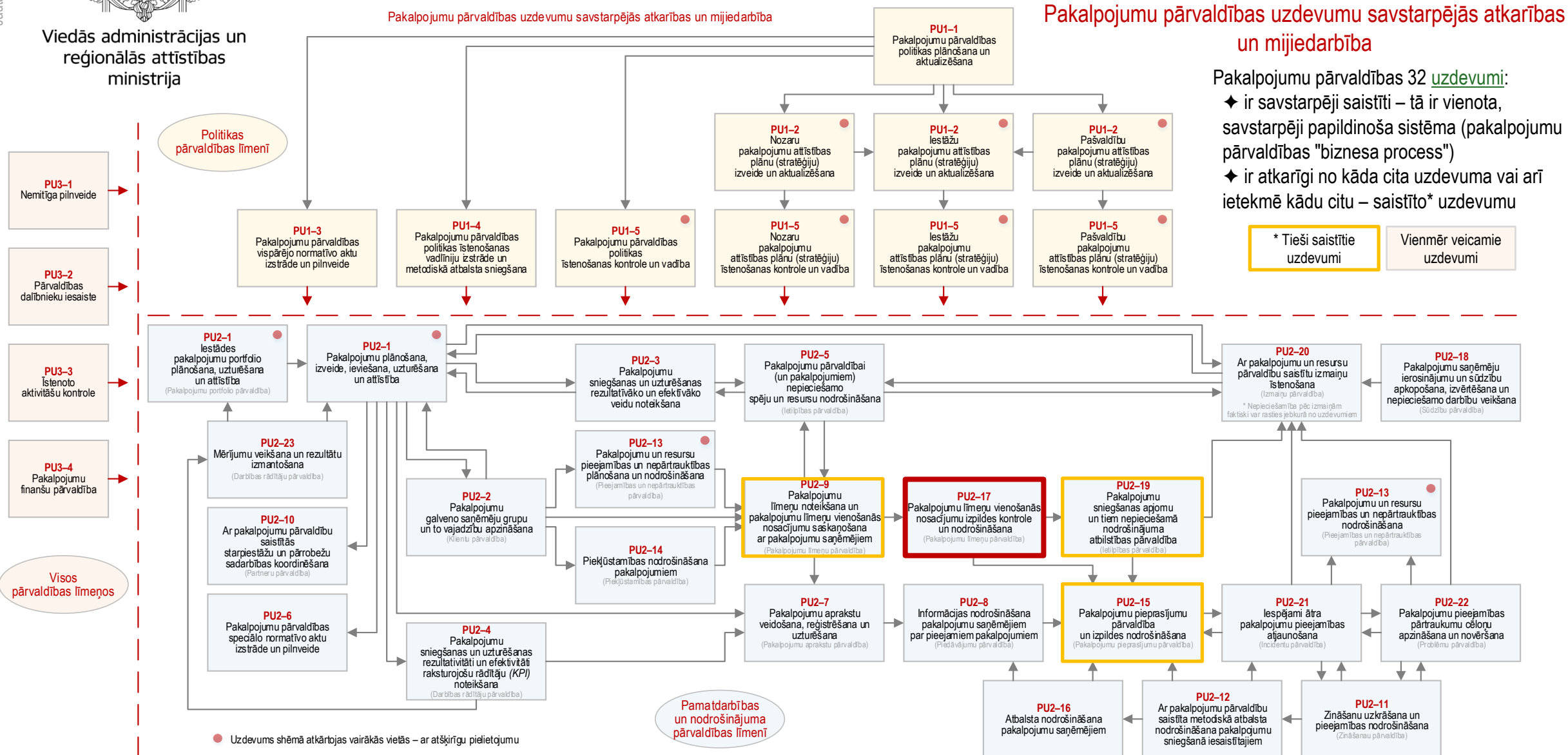
PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana





PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

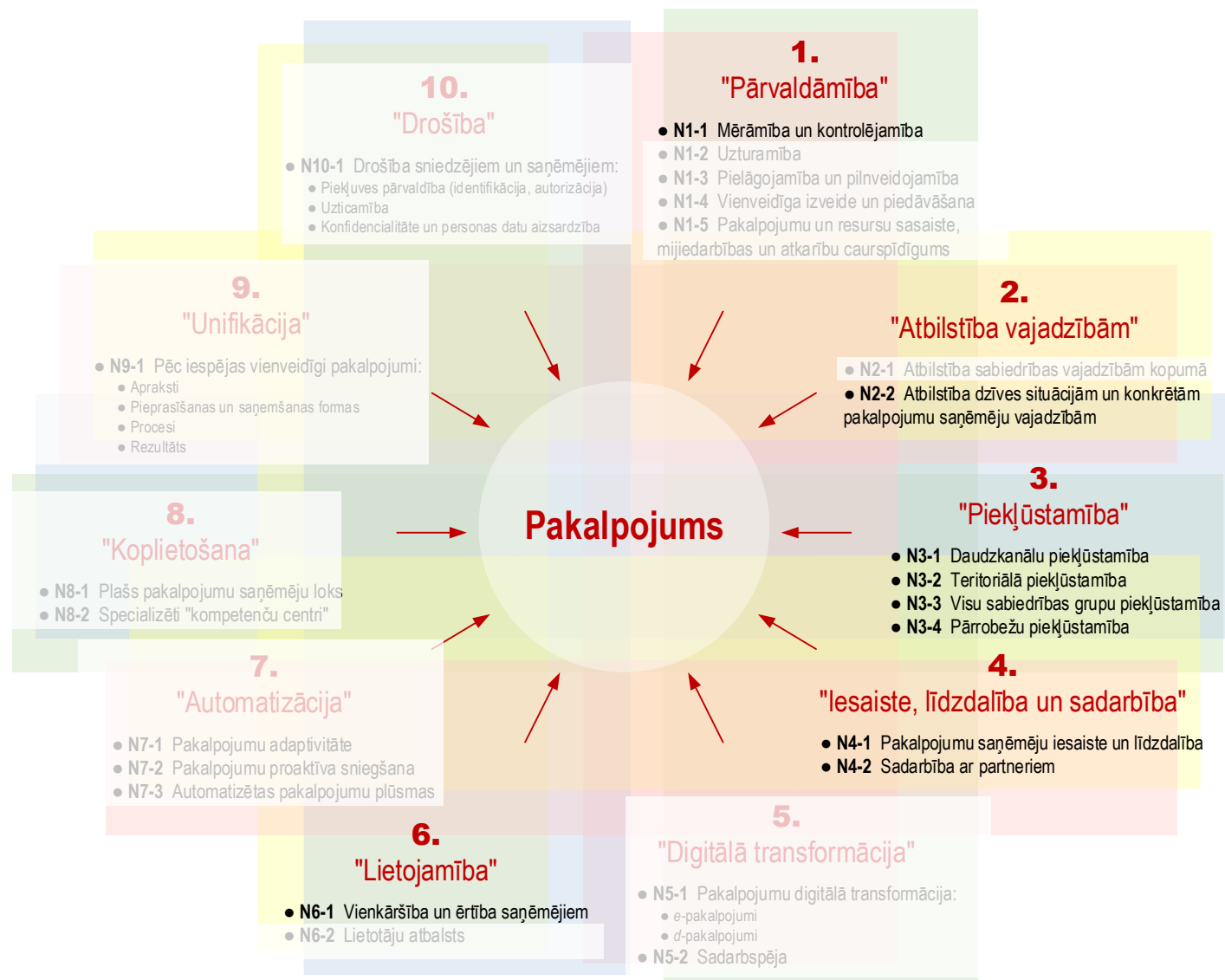
PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

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.)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un 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
 - ♦ deleģējamās – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

Procesi



- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrolei – "Pakalpojumu līmeņu pārvaldības process" (iestādes mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes nodrošināšanai – "Pakalpojumu līmeņu pārvaldības process" (iestādes mērogā)

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp par nepieciešamajiem (apsolītajiem vai saskaņotajiem) pakalpojumu līmeņiem un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ informācijas pieprasījumiem
 - ◆ darbu pieprasījumiem
 - ◆ vienošanās pieteikumiem
 - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem
 - ◆ 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, 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.)



8(8)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

Norādes uzdevuma veikšanai

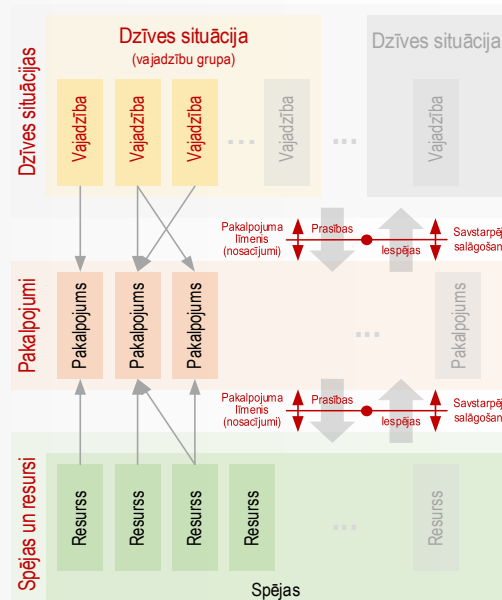
Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojuma līmenis ir viens vai vairāki rādītāji, kas raksturo pakalpojuma spēju apmierināt pakalpojuma saņēmēju vajadzības, un tas ir pakalpojuma īpašību kopums, kas nosaka paredzamo vai sasniegto pakalpojuma kvalitāti (pakalpojuma līmenis ir arī resursiem!)
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās – dokumentēta vienošanās (līgums) starp pakalpojuma saimnieku (sniedzēju) un pakalpojuma saņēmēju, kurā ir noteikts un aprakstīts paredzamais pakalpojuma līmenis, ko raksturo pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (PLVN)
- ◆ **Pakalpojumu pārvaldības labā prakse ir noskaidrot pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamo pakalpojuma līmeni (apzināt vajadzības) un iespēju robežās to nodrošināt**
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumus var uzskatīt par publisku vai "ārēju" pakalpojuma saņēmējiem paredzētu pakalpojuma specifikāciju – solījumu, kas ir saistošs un ir jāpilda

- ◆ Pakalpojuma saņēmējiem nepieciešamais pakalpojuma līmenis ir jāsalāgo ar pakalpojuma sniedzēja iespējām (spējām un resursiem), un ir jākontrolē un jānodrošina tā atbilstība:

- 1) vajadzības nosaka prasības pakalpojumiem (nepieciešamais pakalpojuma līmenis)
- 2) pakalpojumi nosaka prasības resursiem un spējām
- 3) resursi un spējas nosaka iespējas – ierobežojumus pakalpojumiem
- 4) pakalpojumi nosaka iespējas – ierobežojumus vajadzību apmierināšanai (iespējamais pakalpojuma līmenis)



Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs un Iestādes resursu kopuma vadītājs:

- 1) organizē un kontrolē visu iestādes **sniegto un saņemto pakalpojumu** faktisko pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildi ("**pakalpojuma līmenis**" ir arī **nodrošinājumiem resursiem**)
- 2) nosaka vispārējus principus, kas jāievēro, veidojot un slēdzot vienošanos par iestādes pakalpojumu sniegšanu un saņemšanu
- 3) nodrošina vispārēju (standartizētu) pakalpojumu sniegšanas vienošanās formu izveidi un pielietošanu
- 4) pārrauga visu iestādes sniegto pakalpojumu un ar klientiem saskaņoto pakalpojumu līmeņu nosacījumu savstarpēju atbilstību
- 5) analizē rezultātus un nodrošina pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildes atbilstību noteiktajiem nosacījumiem
- 6) veic korektīvas darbības neatbilstību gadījumos

Pakalpojuma vadītājs un Resursa vadītājs:

- 1) mēra, uzskaita un analizē konkrēta pakalpojuma un tam nepieciešamo resursu pakalpojumu līmeņu nosacījumu faktisko izpildi
- 2) veic korektīvas darbības neatbilstību gadījumos un nodrošina pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildes atbilstību noteiktajiem nosacījumiem
- 3) konsultē un apmāca pakalpojumu saņēmējus par konkrēta pakalpojuma lietošanas nosacījumiem
- 4) uzrauga pakalpojumu saņēmēju pakalpojumu lietošanas nosacījumu ievērošanu

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ "**Pakalpojuma līmenis**" ir gan iestādes sniegtajiem, gan saņemtajiem pakalpojumiem, gan arī pakalpojumiem nepieciešamajiem resursiem
- ◆ Pakalpojuma līmeni tieši ietekmē spējas un otrādi:
 - ◆ jo augstāks ir pakalpojuma līmenis (solījums pakalpojumu saņēmējiem), jo vairāk / dārgākas ir nepieciešamās spējas un resursi
 - ◆ ja nav pieejamas pietiekošas spējas vai resursi, pakalpojuma līmenis ir zemāks (var netikt izpildīts solījums pakalpojumu saņēmējiem)

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole
- ◆ PPP: N2-2 "Atbilstība dzīves situācijām un konkrētām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām" (Atbilstība vajadzībām)
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (pakalpojuma līmeņa nosacījumu piemēri)?
- ◆ ITIL4: Service Level Management
- ◆ ITIL4: Measurement and reporting management