



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-18

Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana

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

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek pārvaldītas pakalpojumu saņēmēju sūdzības (tostarp tās tiek konstatētas, reģistrētas, uzkrātas un izvērtētas, tiek pieņemti lēmumi un, ja nepieciešams, tad tiek veiktas korektīvas darbības, kā arī tiek informēti sūdzību pieteicēji)
- ♦ tiek pārvaldītas ar pakalpojumiem saistīto resursu lietotāju sūdzības (tostarp tās tiek konstatētas, reģistrētas, uzkrātas un izvērtētas, tiek pieņemti lēmumi un, ja nepieciešams, tad tiek veiktas korektīvas darbības, kā arī tiek informēti sūdzību pieteicēji)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmēju ierosinājumi un sūdzības ir reģistrētas un tiek uzkrātas – pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem ir pieejama informācija (fakti)
- ♦ ir iespējams pakalpojumu saņēmēju ierosinājumus un sūdzības izvērtēt un pieņemt atbilstošus lēmumus
- ♦ ir iespējams nepieciešamības gadījumā veikt atbilstošus pilnveides pasākumus
- ♦ ierosinājumu un sūdzību iesniedzējiem ir iespējams saņemt informāciju par pieņemtajiem lēmumiem un veiktajām darbībām

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmēju ierosinājumi un sūdzības netiek reģistrētas un uzkrātas – pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav informācijas no pakalpojumu saņēmējiem (atgriezeniskā saite):
 - ♦ par nepilnībām pakalpojumos un pakalpojumu sniegšanas procesā
 - ♦ par pakalpojumu saņēmēju vajadzību izmaiņām
 - ♦ par pakalpojumu iespējamo pilnveidi un attīstību
- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav iespējams:
 - ♦ izvērtēt pakalpojumu saņēmēju ierosinājumus un sūdzības un pieņemt faktos balstītus lēmumus
 - ♦ veikt sūdzībām vai ierosinājumiem atbilstošus pilnveides pasākumus
- ♦ ierosinājumu un sūdzību iesniedzējiem nav pieejama informācija par pieņemtajiem lēmumiem, plānotajām un veiktajām darbībām



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

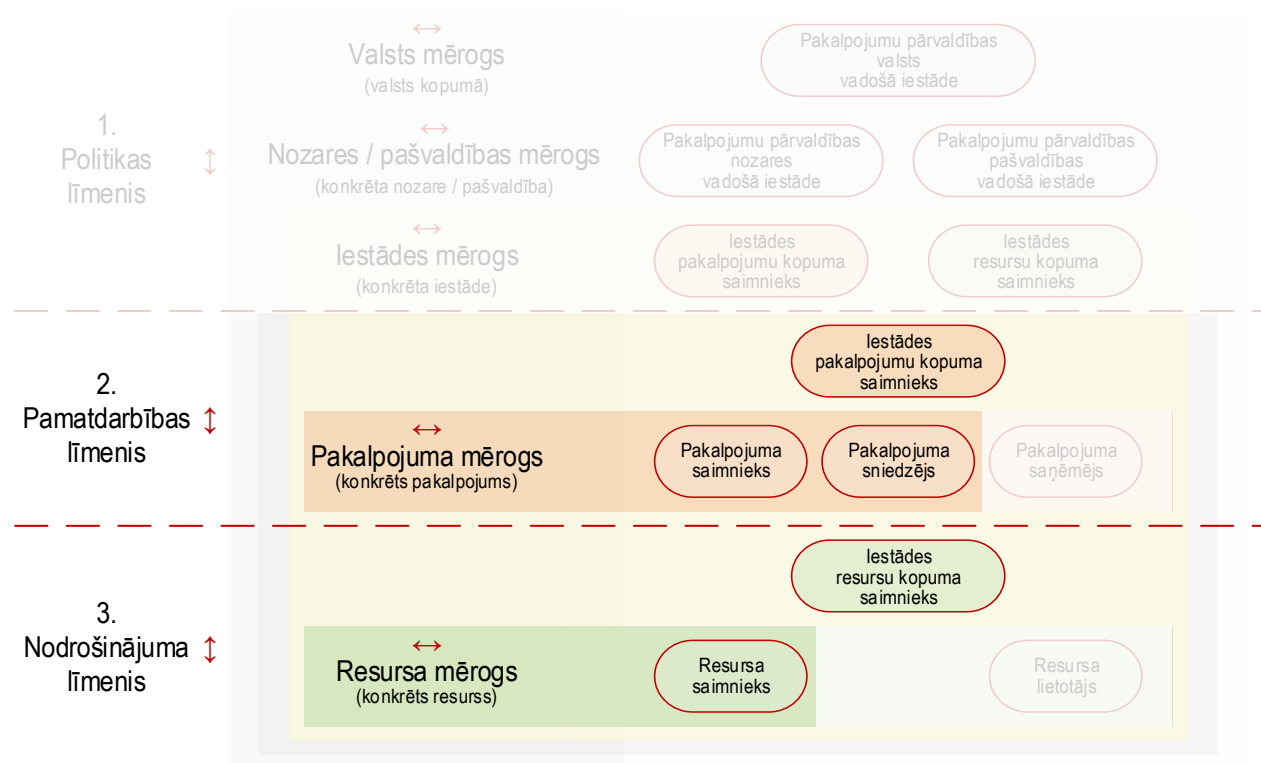
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

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



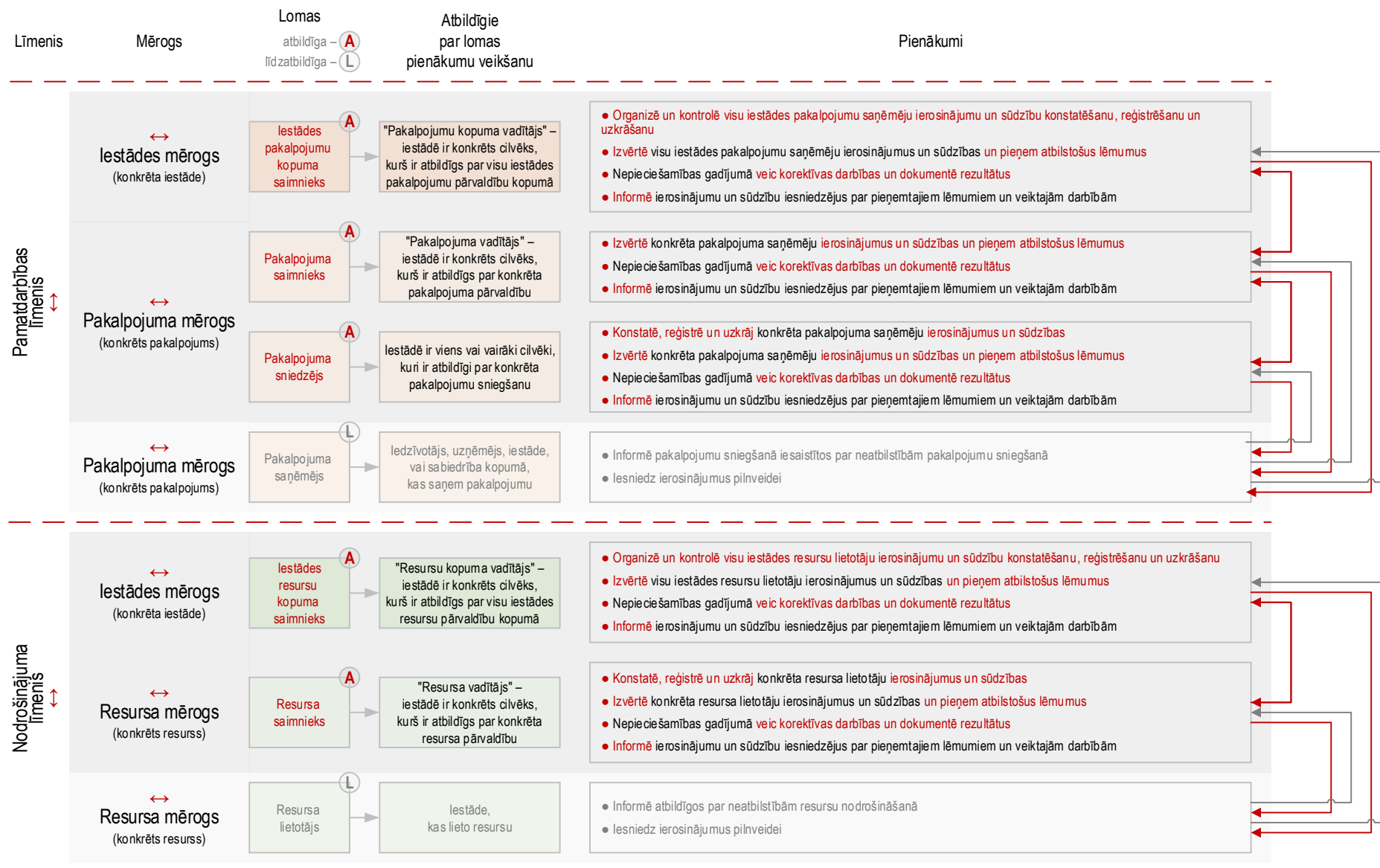
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

4(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

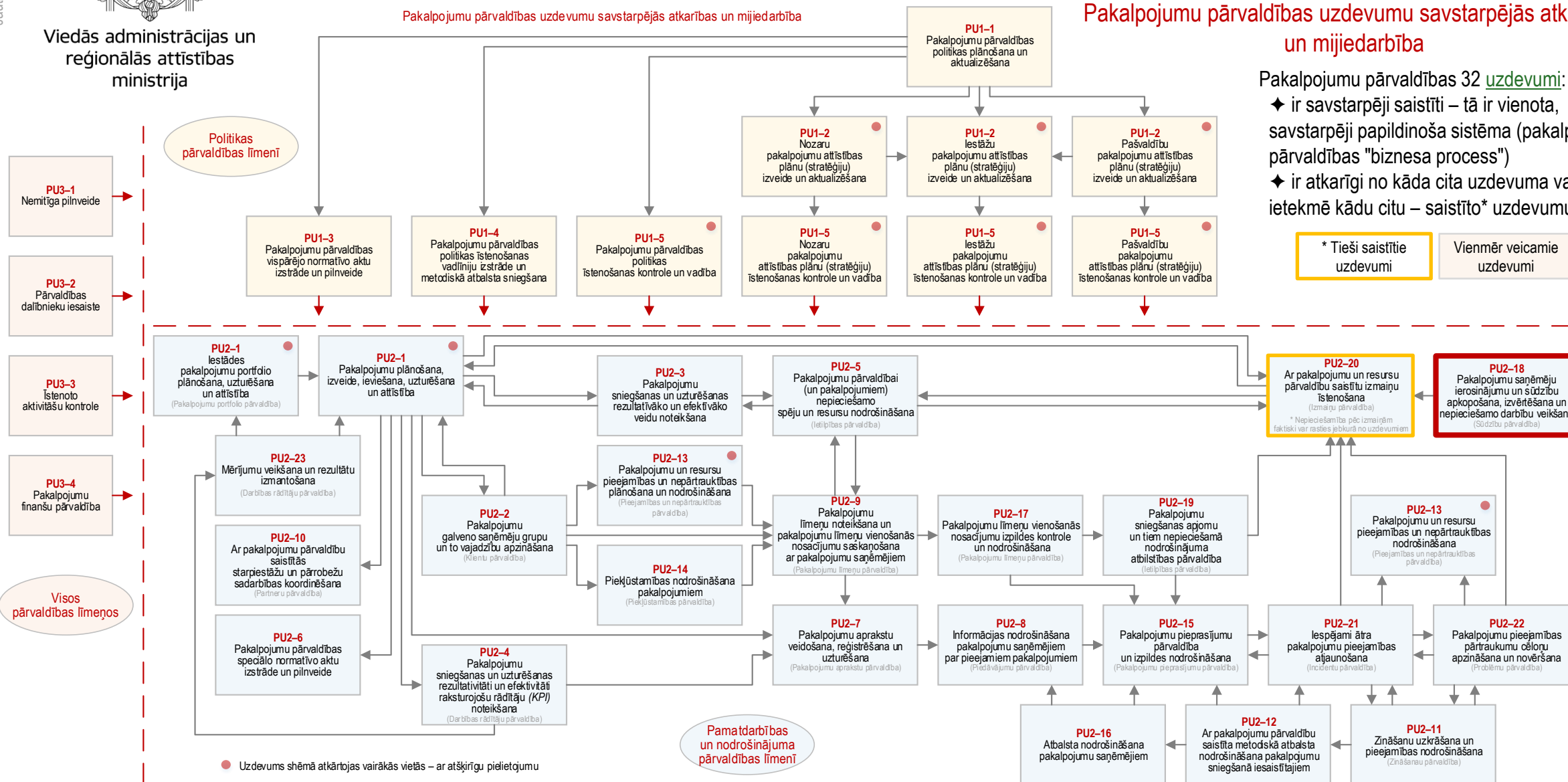
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

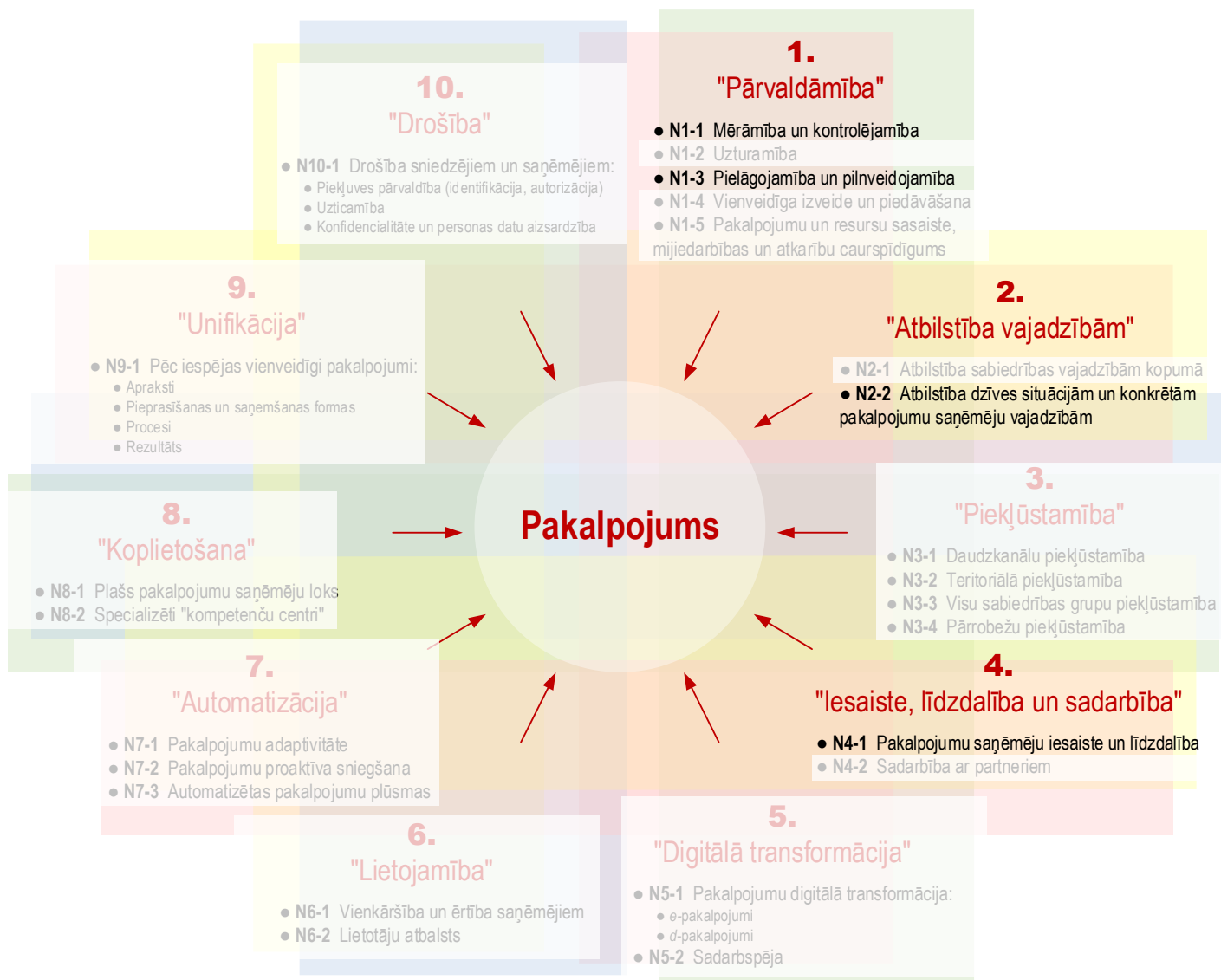
PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

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.)



PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

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 saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošanai, izvērtēšanai un nepieciešamo darbību veikšanai – "*Sūdzību 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.)



PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par sūdzībām un ierosinājumiem (tostarp par pieteicējiem)
- ◆ Informācija par apsolītajiem vai saskaņotajiem pakalpojumu līmeņiem un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem
- ◆ Informācija par faktisko pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildi
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ darbu pieprasījumiem
 - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem
 - ◆ incidentu pieteikumiem
 - ◆ problēmu pieteikumiem
 - ◆ 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.)



PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Sūdzība ir personas izteikts neapmierinātības, nepatikas vai iebilduma izklāsts, kas norāda uz nepilnībām vai trūkumiem konkrētā pakalpojumā vai darbībā, ar mērķi panākt nepilnību vai trūkumu novēršanu, risināšanu, atbildi vai kompensāciju
- ◆ Sūdzības būtība ir skaidri pausta neapmierinātība vai pretenzija par kaut ko, kas neatbilst gaidītajam vai solītajam rezultātam, kvalitātei vai rīcībai
- ◆ Parasti sūdzība rodas situācijā, kad persona:
 - ◆ ir saņēmusi patiesi vai šķietami neatbilstošu pakalpojumu:
 - ◆ neatbilstošu pakalpojuma līmeņa nosacījumiem, ja tādi ir noteikti
 - ◆ neatbilstošu savām gaidām, ja pakalpojuma līmeņa nosacījumi nav noteikti
 - ◆ ir pieredzējusi netaisnīgu, nelaipnu vai kļūdainu attieksmi
 - ◆ saskaras ar situāciju, kas prasa iestādes vai indivīda korektīvu rīcību
- ◆ Sūdzība parasti tiek izteikta rakstiski vai mutiski, un tās galvenais nolūks ir panākt labojumus, uzlabojumus vai saņemt kādu kompensāciju par radītajām neērtībām
- ◆ Sūdzības var tikt pieteiktas dažādos kanālos gan attālināti, gan klātienē
- ◆ Atšķirība starp sūdzību un ierosinājumu ir tāda, ka:
 - ◆ sūdzība norāda uz jau notikušu "kļūdu" un prasa to novērst, vai arī novērst tās sekas (novērst izpausmi)
 - ◆ ierosinājums piedāvā veidu, kā nākotnē izvairīties no "kļūdām", vai arī kā uzlabot esošo situāciju (novērst cēloni)

Kritērijs	Sūdzība	Ierosinājums
Attieksme	Izteikta neapmierinātība vai negatīvas emocijas	Neitrāla vai pozitīva attieksme
Mērķis	Norādīt uz problēmām, kļūdām vai trūkumiem, kas jānovērš	Piedāvāt idejas uzlabojumiem, nākotnes attīstībai
Raksturs	Reaktīvs (reaģē uz konkrētu negatīvu pieredzi)	Proaktīvs (sniedz ideju, kā uzlabot vai pilnveidot esošo situāciju)
Sagaidāmais rezultāts	Kļūdu labošana, kompensācija, atvairināšanās	Iniciatīvu ieviešana, pakalpojuma vai produkta uzlabošana
Tonis	Kritizējošs, aizrādošs vai prasīgs	Ieteicošs, atbalstošs, rosinošs
Piemēri	"Es neesmu apmierināts ar jūsu pakalpojumu, jo pakalpojuma izpilde kavējās trīs dienas ilgāk par solīto termiņu (pakalpojuma līmenis). Pieprasu paskaidrojumu un kompensāciju!"	"Lai nākotnē izvairītos no izpildes kavēšanās, iesaku pārskatīt jūsu pakalpojuma sniegšanas procesu."

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs kontrolē visu iestādes pakalpojumu saņēmēju ierosinājumus un sūdzības, tostarp nodrošina:

- 1) pieteikumu konstatēšanu jebkurā no iespējamajiem sūdzību un ierosinājumu pieteikšanas kanāliem
- 2) pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un uzkrāšanu vienotā sūdzību un ierosinājumu reģistrā
- 3) pieteikumu izvērtēšanu
- 4) lēmumu pieņemšanu saistībā ar pieteikumiem
- 5) lēmumiem atbilstošu pasākumu veikšanu, tostarp izmaiņas (pilnveidi)
- 6) rezultātu dokumentēšanu vienotā sūdzību un ierosinājumu reģistrā
- 7) sūdzību vai ierosinājumu pieteicēju informēšanu par pieņemtajiem lēmumiem un veiktajām darbībām

Pakalpojuma vadītājs pārvalda konkrēta pakalpojuma saņēmēju ierosinājumus un sūdzības, tostarp:

- 1) izvērtē pieteikumus
- 2) pieņem lēmumus saistībā ar pieteikumiem
- 3) veic lēmumiem atbilstošus pasākumus, tostarp izmaiņas (pilnveidi)
- 4) dokumentē rezultātus vienotā sūdzību un ierosinājumu reģistrā
- 5) informē sūdzību un ierosinājumu pieteicējus par pieņemtajiem lēmumiem un veiktajām darbībām

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ir jāpārvalda visi sūdzību un ierosinājumu pieteikumi, neatkarīgi no to pieteikšanas veida (kanāla), un tie ir jāreģistrē vienotā – centralizētā reģistrā
- ◆ Sūdzība ir attiecināma uz jau notikušu faktu, uz ko ir jāreaģē, bet ierosinājumi var būt saistīti ar vēl nenotikušu faktu – kā brīdinājums par iespējamību
- ◆ Sūdzība var tikt izteikta ierosinājuma formā, un arī tad tā ir jāatpazīst un atbilstoši jārīkojas
- ◆ Sūdzība var nebūt saistīta ar konkrētu pakalpojumu, bet ar iestādes darbību vai situāciju

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana
- ◆ PPP: PU3-1 Nemitīga pilnveide
- ◆ PPP: N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" (iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (un to saistība ar SLA)?
- ◆ ITIL4: *Relationship management*
- ◆ ITIL4: *Incident management*
- ◆ ITIL4: *Change enablement*
- ◆ ITIL4: *Continual Improvement*