



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-20

Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

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

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek apzinātas pakalpojumu saņēmēju vajadzību izmaiņām un situācijas izmaiņām atbilstošas izmaiņas pakalpojumos vai tiem nepieciešamajā nodrošinājumā (spējās un resursos)
- ♦ tiek pieņemti pamatoti, nepieciešamajām izmaiņām atbilstoši lēmumi par izmaiņu īstenošanu
- ♦ tiek īstenotas lēmumiem atbilstošas izmaiņas gan pakalpojumos, gan pakalpojumiem nepieciešamajā nodrošinājumā (spējās un resursos)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams pieņemt pamatotus un atbilstošus lēmumus un īstenot izmaiņas pakalpojumos un tiem nepieciešamajās spējās un resursos

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumi un tiem nepieciešamās spējas un resursi var neatbilst:
 - ♦ pakalpojumu attīstības mērķiem
 - ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
 - ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistīto iespējām
 - ♦ situācijas izmaiņām



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

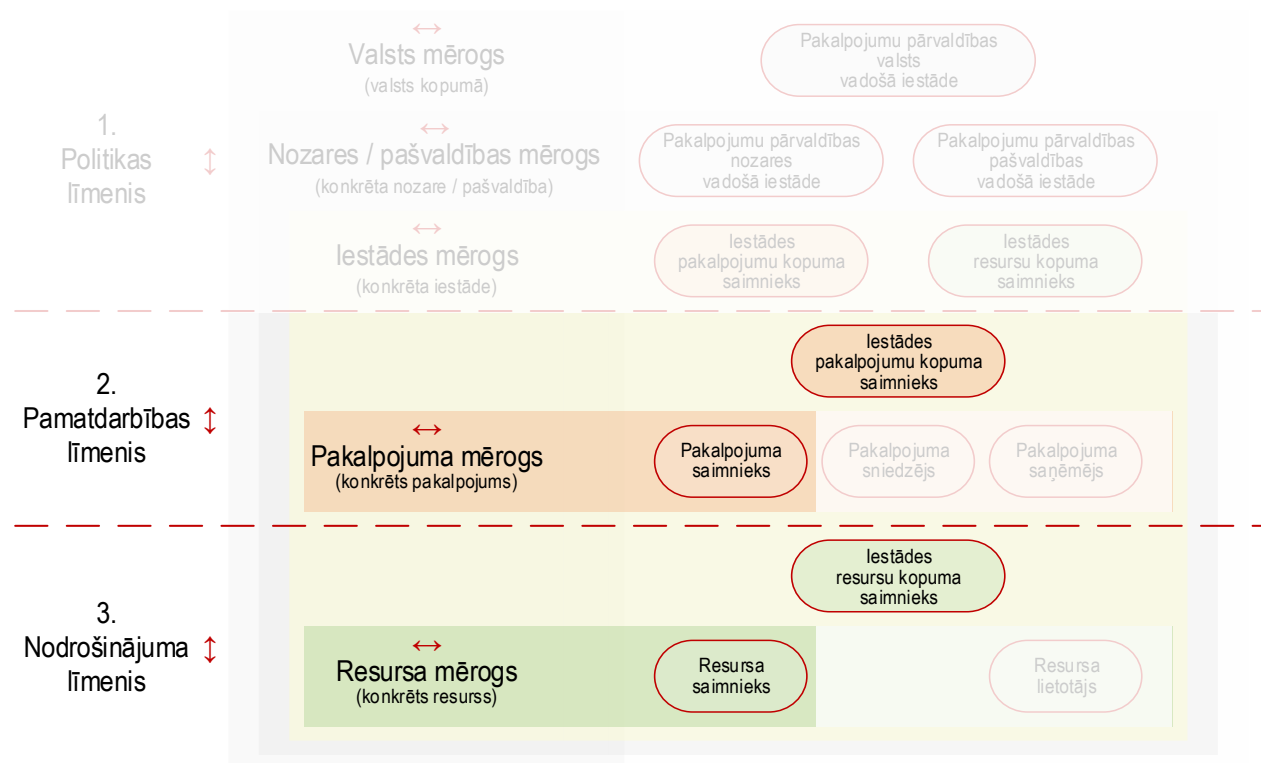
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

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.)

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība

Līmenis	Mērogs	Lomas atbildīga – A līdzatbildīga – L	Atbildīgie par lomas pienākumu veikšanu	Pienākumi
Pamatdarbības līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks A	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā	• Seko visu iestādes pakalpojumu saņēmēju vajadzību un situācijas izmaiņām • Pieņem lēmumus un nodrošina atbilstošas izmaiņas visos iestādes pakalpojumos
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saimnieks A	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	• Seko konkrēta pakalpojuma saņēmēju vajadzību un situācijas izmaiņām • Pieņem lēmumus un veic atbilstošas izmaiņas konkrētā pakalpojumā
Nodrošinājuma līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes resursu kopuma saimnieks A	"Resursu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes resursu pārvaldību kopumā	• Seko visu iestādes resursu lietotāju vajadzību un situācijas izmaiņām • Pieņem lēmumus un nodrošina atbilstošas izmaiņas visos iestādes resursos
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa saimnieks A	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	• Seko konkrēta resursa lietotāju vajadzību un situācijas izmaiņām • Pieņem lēmumus un veic atbilstošas izmaiņas konkrētā resursā



PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas
pārvaldības līmenī

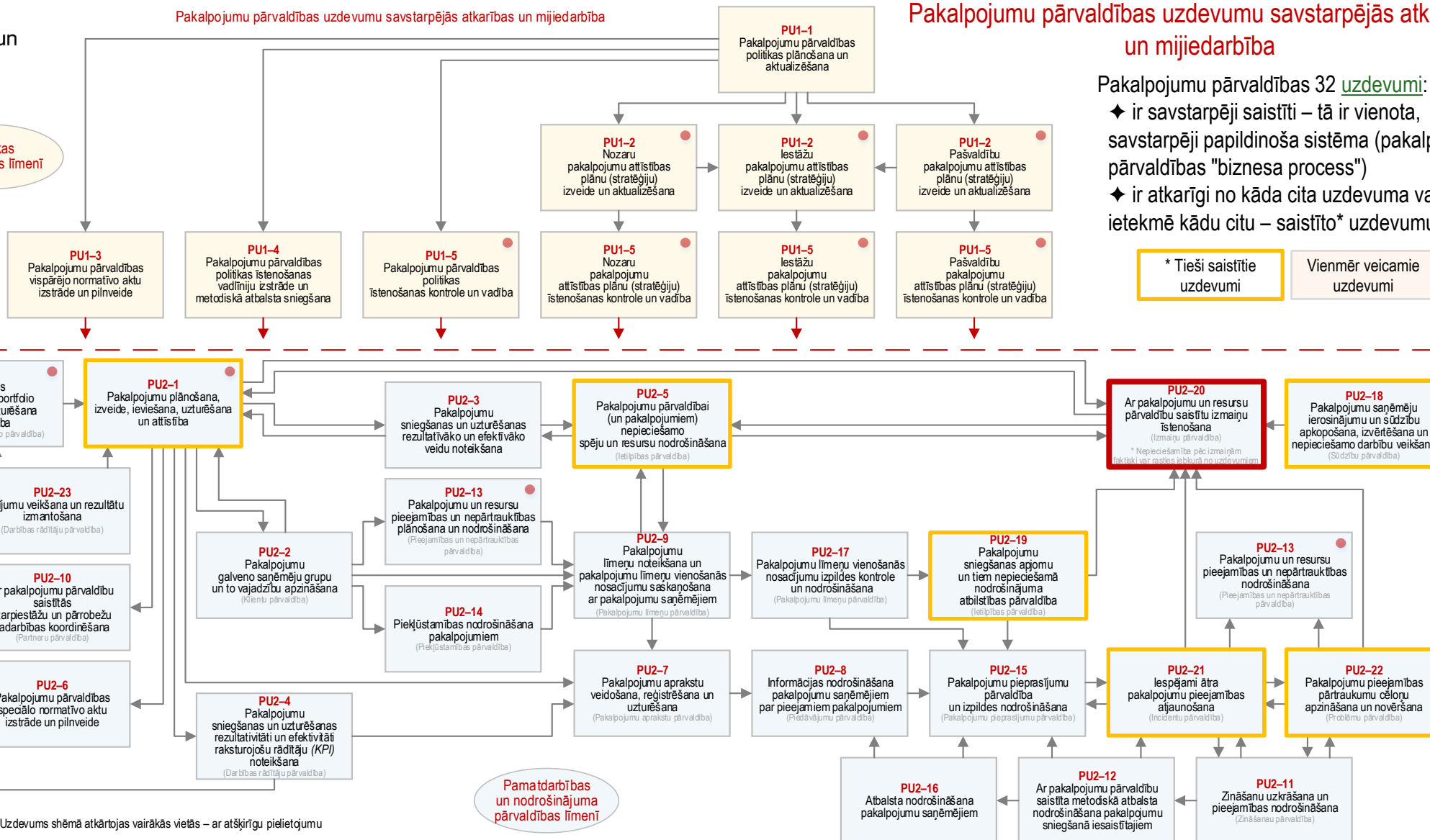
PU3-1
Nemitīga pilnveide

PU3-2
Pārvaldības
dalībnieku iesaiste

PU3-3
Īstenoto
aktivitāšu kontrole

PU3-4
Pakalpojumu
finanšu pārvaldība

Visos
pārvaldības līmeņos



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.)

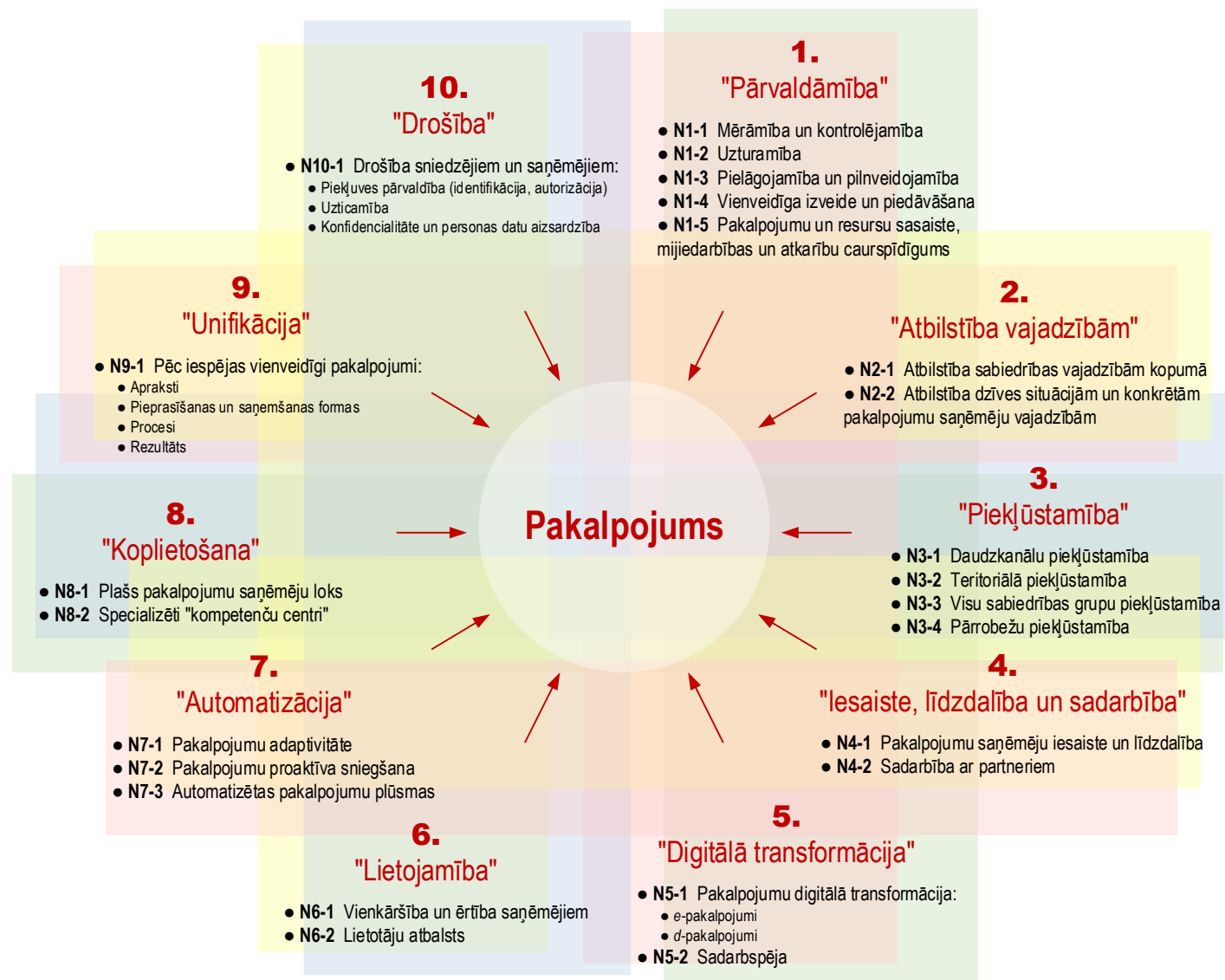
PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

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.)



PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

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 ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošanai – "*Izmaiņu 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.)

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par izmaiņu pieprasījumiem
- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un to izmaiņu tendencēm, tostarp par nepieciešamajiem pakalpojumu līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultātīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivātes rādītājiem), tostarp par pakalpojumu saņēmēju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un rādītāju faktisko vērtību atbilstību plānotajām
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dzīves situācijām, pakalpojumiem 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

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, uzskaitēi 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: [PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana](#)

♦ PPP: [PU3-1 Nemitīga pilnveide](#)

♦ PPP: [N1-2 "Uzturamība" \(Pārvaldāmība\)](#)

♦ PPP: [N1-3 "Pielāgojamība un pilnveidojamība" \(Pārvaldāmība\)](#)

♦ PPP: [N1-5 "Pakalpojumu un resursu sasaiste, mijiedarbības un atkarību caurspīdīgums" \(Pārvaldāmība\)](#)

♦ ITIL4: *Change enablement (management)*

♦ ITIL4: *Risk management*

♦ ITIL4: *Project management*

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



8(8)

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Izmaiņa ir jebkāda pievienošana, modifikācija vai noņemšana, kas var tieši vai netieši ietekmēt pakalpojumus vai nodrošinājumu (spējas un resursus)
- ♦ Izmaiņas tiek īstenotas pārvaldīti, atbilstoši izmaiņu pārvaldības procesam
- ♦ Izmaiņas iedalās (izmaiņu modeļi):
 - ♦ pēc veida:
 - 1) standarta izmaiņa – zema riska, iepriekš autorizēta, labi saprotama un dokumentēta izmaiņa, kas neprasa papildu autorizāciju
 - 2) normāla izmaiņa – izmaiņa, kas tiek plānota, novērtēta un autorizēta saskaņā ar noteiktu izmaiņu modeli, ietverot ekspertu izvērtējumu
 - 3) ārkārtas izmaiņa – izmaiņa, kas jāievieš pēc iespējas ātrāk, lai risinātu kritiskas situācijas
 - ♦ pēc sarežģītības:
 - 1) vienkārša izmaiņa
 - 2) kompleksa izmaiņa
- ♦ Izmaiņu pārvaldībā paredzētās darbības*:
 - 1) izmaiņu reģistrācija – izmaiņu pieprasījumu saņemšana, reģistrēšana un klasificēšana (tiek apzinātas pakalpojumu saņēmēju vajadzību izmaiņām un situācijas izmaiņām atbilstošas izmaiņas pakalpojumos vai tiem nepieciešamajā nodrošinājumā – spējas un resursos)
 - 2) izmaiņu novērtēšana – izmaiņas veida un sarežģītības, sagaidāmā rezultāta, ietekmes, risku un nepieciešamo resursu novērtēšana
 - 3) izmaiņu autorizācija – izmaiņas pieprasījuma pārbaude un apstiprināšana vai noraidīšana, ievērojot izmaiņu modeli (tiek pieņemti pamatoti, nepieciešamajām izmaiņām atbilstoši lēmumi par izmaiņu īstenošanu)
 - 4) izmaiņu plānošana – autorizētās izmaiņas plānošana un nepieciešamo darbību detalizēšana
 - 5) izmaiņu ieviešana – izmaiņas īstenošana (plānoto darbību veikšana), noviržu no plāna pārvaldība (tiek īstenotas lēmumiem atbilstošas izmaiņas gan pakalpojumos, gan pakalpojumiem nepieciešamajos resursos)
 - 6) izmaiņu pārskatīšana un noslēgšana – izmaiņas pārskatu sagatavošana (pirms izmaiņas pieprasījuma slēgšanas) un izmaiņas pieprasījuma slēgšana

* Izmaiņu pārvaldībā paredzētās izmaiņu īstenošanas darbības ir atkarīgas no izmaiņas klasifikācijas – veida un sarežģītības (izmaiņu modeļa)

Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs](#), [Iestādes resursu kopuma vadītājs](#), [Pakalpojuma vadītājs](#) un [Resursa vadītājs](#) atbilstoši savam darbības mērķam:

- 1) seko pakalpojumu saņēmēju vajadzību un situācijas izmaiņām
- 2) reģistrē un klasificē* izmaiņu pieprasījumus
- 3) novērtē nepieciešamās izmaiņas
- 4) pieņem lēmumus un autorizē izmaiņu veikšanu
- 5) plāno izmaiņu īstenošanu
- 6) īsteno plānotās izmaiņas
- 7) pārskata un novērtē īstenotās izmaiņas
- 8) slēdz izmaiņu pieprasījumus

* no izmaiņas klasifikācijas (izmaiņas veida un sarežģītības) ir atkarīgas veicamās darbības

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



♦ Lai nodrošinātu sekmīgu izmaiņu ieviešanu, jāņem vērā:

- 1) izmaiņu apjoma un sarežģītības pārvaldība – samazinot individuālo izmaiņu apjomu un sarežģītību, tiek samazināti riski un uzlabota efektivitāte
- 2) automatizācija un standartizācija – automatizējot izmaiņas, tiek paātrināts to ieviešanas process, nezaudējot kontroli pār izmaiņām
- 3) riska pārvaldība – nepieciešams nepārtraukti uzraudzīt un kontrolēt ar izmaiņām saistītos riskus, minimizējot negatīvās ietekmes iespējamību
- 4) ieinteresēto pušu iesaiste un apmierinātība – nodrošināt pastāvīgu komunikāciju un atgriezenisko saiti ar visām ieinteresētajām pusēm
- 5) atbilstības nodrošināšana normatīvajam regulējumam un pārvaldības prasībām – izmaiņu pārvaldībā jāiekļauj atbilstošas kontroles prasības, lai nodrošinātu atbilstību ārējiem un iekšējiem regulējumiem
- 6) integrācija un mijiedarbība ar citām pakalpojumu pārvaldības tēmām – veiksmīgai izmaiņu nodrošināšanai jāņem vērā mijiedarbība ar citām saistītām tēmām, piemēram, risku pārvaldību un projektu vadību