



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Visos līmeņos veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU3-1

Nemitīga pilnveide

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

PU3-1 Nemitīga pilnveide

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek veiktas aktivitātes, kas ir saistītas ar pakalpojumu nemitīgu pilnveidi visos pārvaldības posmos (tostarp plānošanā, izveidē, ieviešanā, uzturēšanā, sniegšanā un likvidēšanas procesā)
- ♦ tiek veiktas aktivitātes, kas ir saistītas ar pakalpojumiem nepieciešamo spēju un resursu nemitīgu pilnveidi visos pārvaldības posmos (tostarp plānošanā, izveidē, ieviešanā, uzturēšanā, lietošanā un likvidēšanas procesā)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir izveidots un darbojas nemitīgas pilnveides process, nemitīgi tiek apzinātas pilnveidojamās jomas katrā no pakalpojumu pārvaldības līmeņiem un posmiem, un tiek veikta pakalpojumu, spēju un resursu rezultativitātes un efektivitātes nemitīga pilnveide

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas netiek pilnveidotas vai tiek pilnveidotas neregulāri, kampaņveidīgi, kā rezultātā mērķiem, faktiskajām vajadzībām un situācijai neatbilst:
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi, tostarp vienotā terminoloģija, pārvaldības vispārējie nosacījumi, dalījums pārvaldības mērogos un līmeņos, pārvaldības dalībnieki un to lomas
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības posmi un aktivitātes, uzdevumi, pārvaldības dalībnieku pienākumi
 - ♦ pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi, pakalpojumi un to rezultativitāte un efektivitāte
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības īstenošanai nepieciešamās spējas un resursi

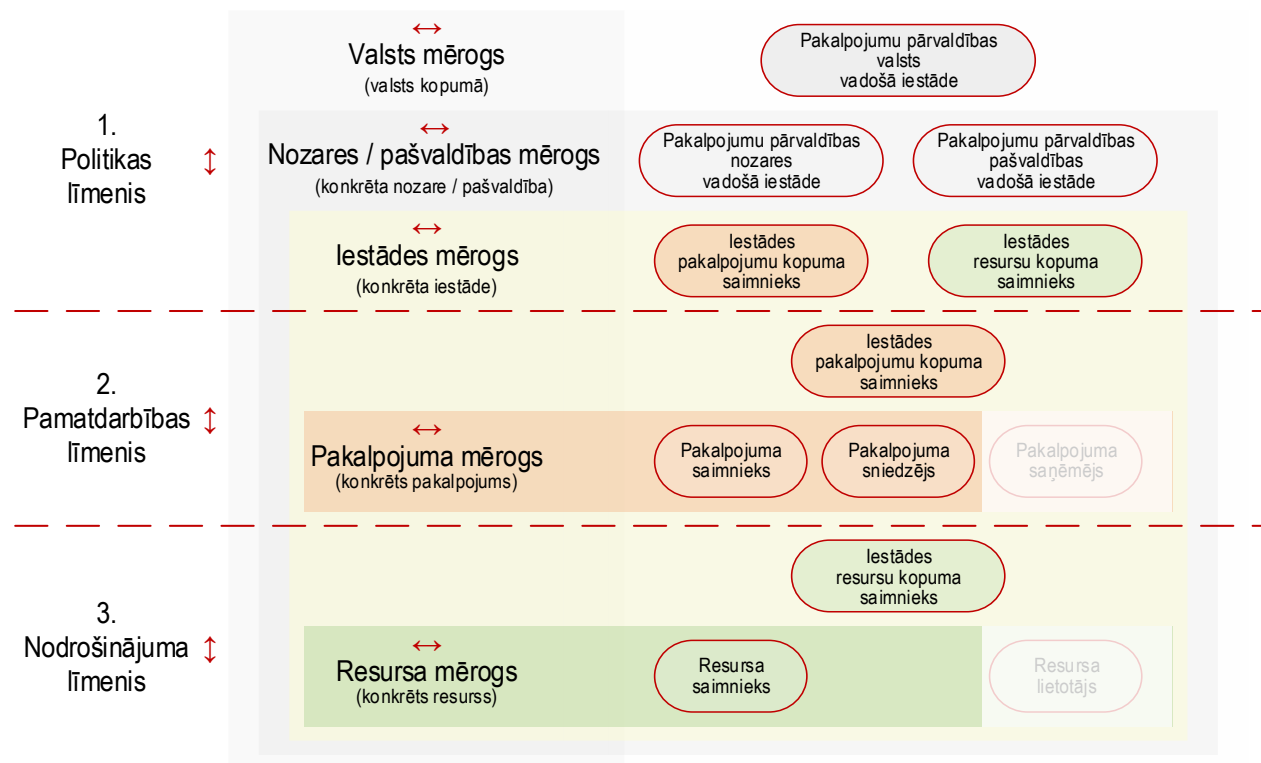


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-1 Nemitīga pilnveide

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		

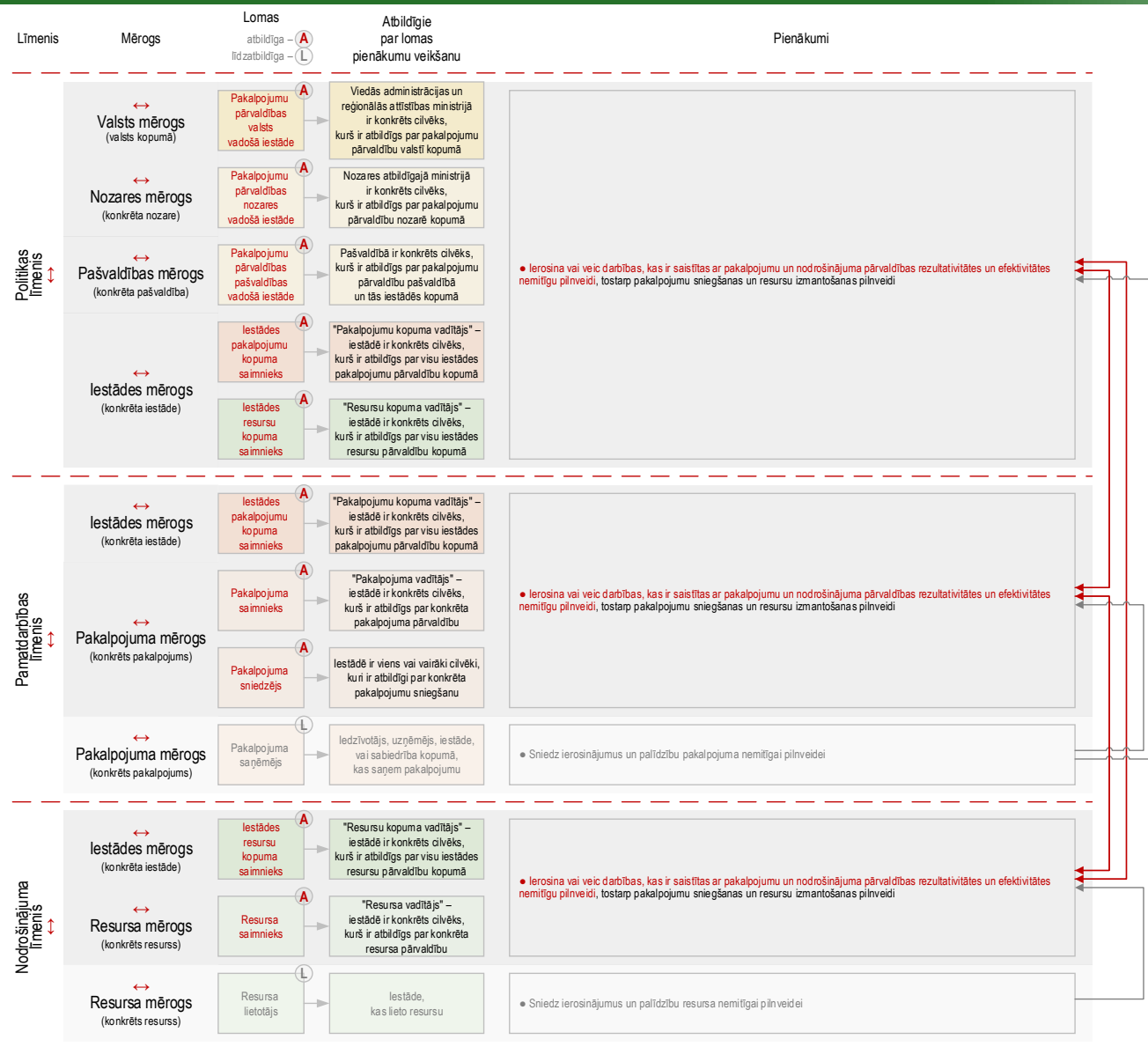


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU3-1 Nemītīga pilnveide





PU3-1 Nemitīga pilnveide

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

* Ar uzdevumu ir saistīti
visi citi uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi

PU3-1
Nemitīga pilnveide

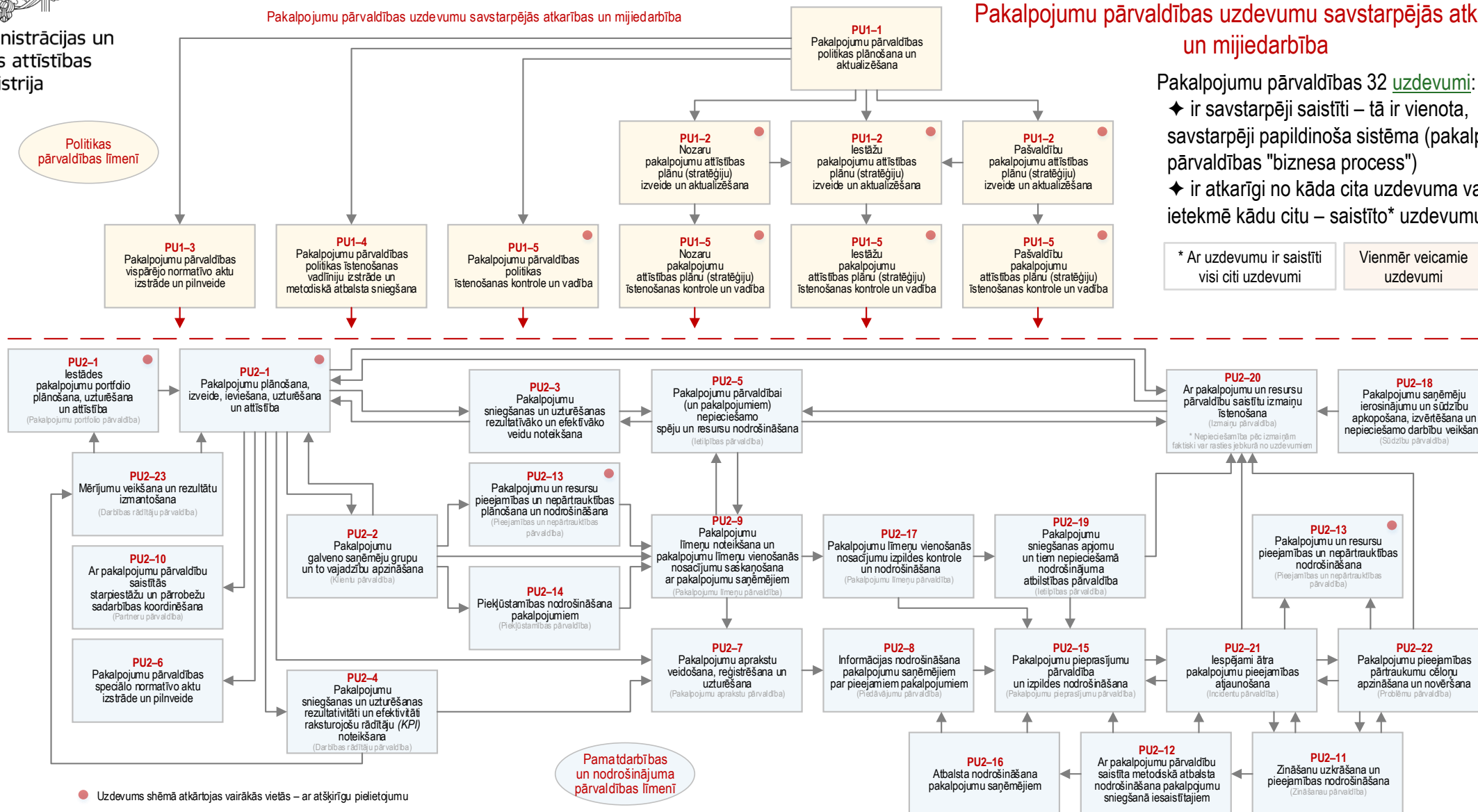
PU3-2
Pārvaldības
dalībnieku iesaiste

PU3-3
Istenoto
aktivitāšu kontrole

PU3-4
Pakalpojumu
finanšu pārvaldība

Visos
pārvaldības līmeņos

Politikas
pārvaldības līmenī





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

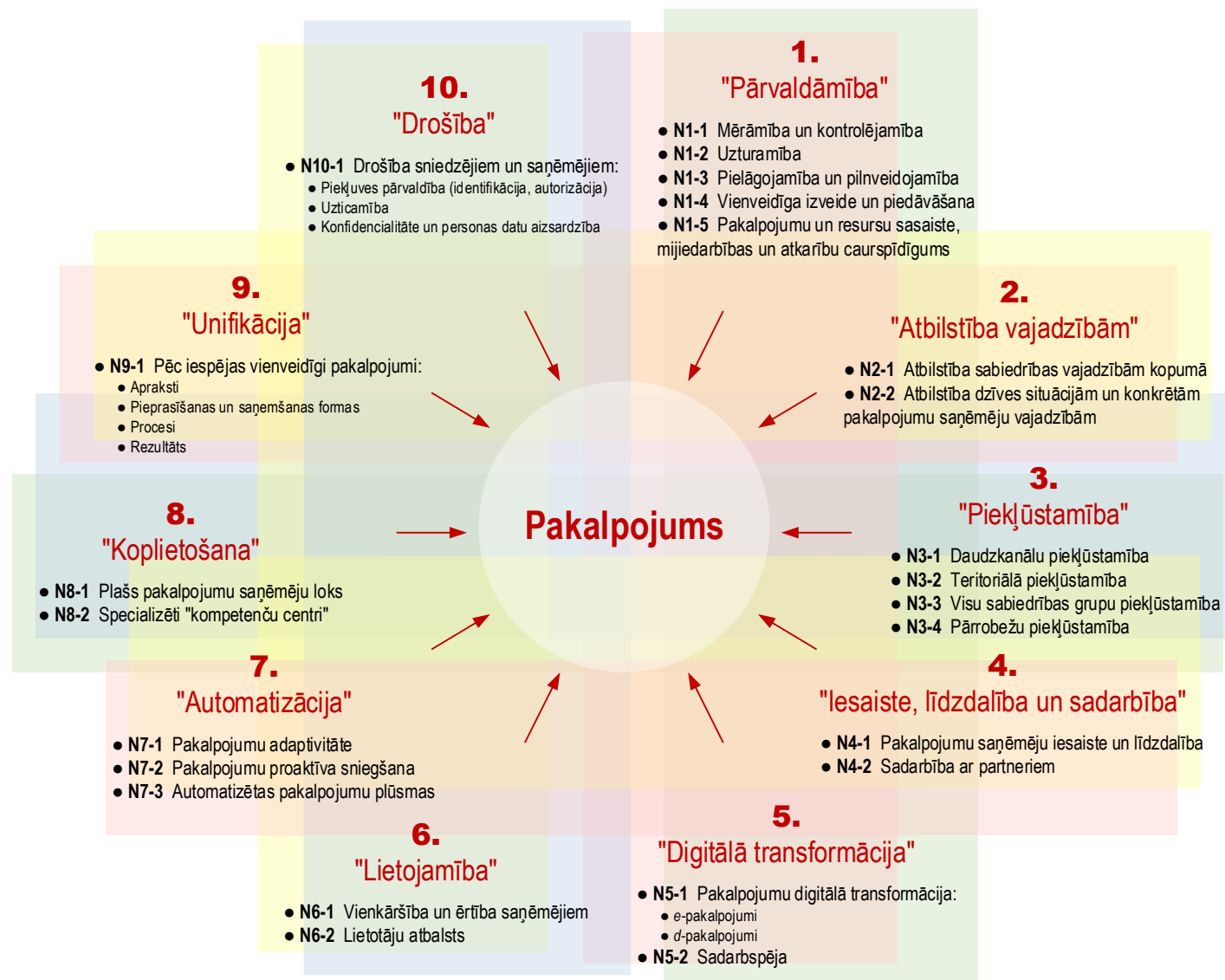
PU3-1 Nemitīga pilnveide

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

PU3-1 Nemitīga pilnveide

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 nemitīgas pilnveides īstenošanai (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-1 Nemitīga pilnveide

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp pakalpojumu līmeņiem un to izmaiņu tendencēm
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem), tostarp par pakalpojumu saņēmēju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un rādītāju faktisko vērtību atbilstību plānotajām
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no vienotā reģistra 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
 - ◆ 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.)

PU3-1 Nemitīga pilnveide

8(8)

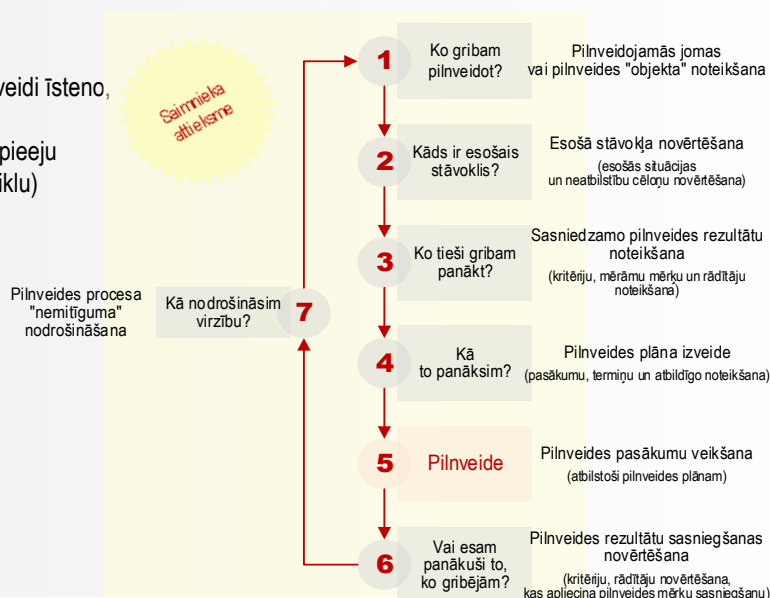
Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Nemitīga pilnveide nodrošina strukturētu pieeju uzlabojumu identificēšanai un īstenošanai no stratēģijas līdz ikdienas darbībām, no "sākumiem" līdz "lielām lietām" – pilnveide var būt mazs ikdienas uzlabojums vai liels stratēģisks projekts, kas tiek īstenots, izmantojot noteiktus resursus un laika grafiku
- ◆ Nemitīgas pilnveides mērķis ir veidot kultūru un saimnieka attieksmi, kur pilnveide un uzlabojumi ir nemitīgi un sistemātiski
- ◆ Nemitīga pilnveide paredz veikt visaptverošas aktivitātes, tostarp:
 - ◆ visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un mērogos, visos pakalpojumu pārvaldības posmos un katrai pakalpojumu pārvaldības lomai
 - ◆ saistībā ar pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu, pakalpojumu atbilstības nodrošināšanu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem un pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanu

- ◆ Nemitīgu pilnveidi īsteno, izmantojot septiņu soļu pieeju (pilnveides ciklu)



Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām, darbības mērogam un līmenim, veic nemitīgu pilnveidi:

- 1) nosaka pilnveidojamo jomu vai "objektu", piemēram:
 - ◆ pakalpojumu pārvaldības uzdevumu īstenošanu
 - ◆ pakalpojumus – pakalpojumu atbilstību nodrošināšanu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
 - ◆ pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi
- 2) novērtē pilnveidojamās jomas vai "objekta" esošo stāvokli, tostarp nepilnības un to cēloņus, piemēram, neatbilstību pakalpojumu pārvaldības politikai
- 3) nosaka sasniedzamos pilnveides rezultātus – kritērijus, mērķus un rādītājus, piemēram, atbilstību pakalpojumu pārvaldības politikai (pakalpojumu pārvaldības politikas atbilstības kritērijus)
- 4) sagatavo pilnveides plānu, kas ietver veicamos pasākumus, termiņus un atbildīgos, un ņem vērā veicamo pasākumu savstarpējās atkarības un pilnveides faktiskās iespējas
- 5) atbilstoši pilnveides plānam veic pilnveides pasākumus
- 6) novērtē pilnveides rezultātu sasniegšanu – atbilstību kritērijiem, rādītājiem, kas apliecina pilnveides mērķu sasniegšanu, piemēram, atbilstību pakalpojumu pārvaldības politikai (pakalpojumu pārvaldības politikas atbilstības kritērijiem)
- 7) nodrošina virzību – pilnveides procesa un cikla "nemitīgumu" – veido kultūru un saimnieka attieksmi, kur pilnveide un uzlabojumi ir nemitīgi un sistemātiski

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Šī pieeja paredz pilnveides pakāpeniskumu un arī procesa soļus nav obligāti jāveic pēctecīgi – dažkārt var būt nepieciešams pārskatīt un atgriezties iepriekšējā solī
- ◆ Izmantojot šo pieeju, ir svarīgi pielietot loģiku un veselo saprātu
- ◆ **Kritiskais veiksmes faktors ir:**
veidot kultūru un saimnieka attieksmi,
kur pilnveide un uzlabojumi ir nemitīgi un sistemātiski

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: S2 Kultūra
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojumu kultūra?
- ◆ BUJ: Kas ir saimnieka attieksme?
- ◆ ITIL4: *Continual Improvement*
- ◆ ITIL4: *Organizational change management*
- ◆ ITIL4: *Change management*