



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Visos līmeņos veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU3-2

Pārvaldības dalībnieku iesaiste

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

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



◆ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ◆ visos pakalpojumu pārvaldības posmos (tostarp plānošanā, izveidē, ieviešanā, uzturēšanā un sniegšanā, likvidēšanā) pakalpojumu pārvaldības aktivitātēs tiek apzināti un iesaistīti pakalpojumu pārvaldības dalībnieki

Ieguvumi un apdraudējumi

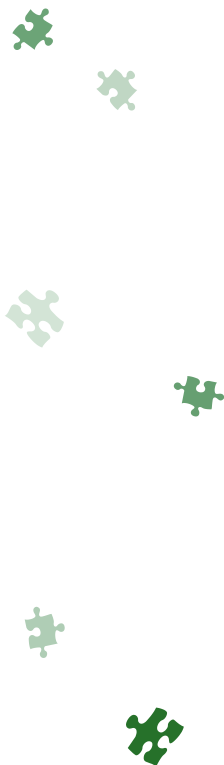


◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ◆ pakalpojumu pārvaldības visos līmeņos un posmos ir apzināti katrai aktivitātei atbilstošie pārvaldības dalībnieki un tie ir iesaistīti aktivitāšu īstenošanā, kas nodrošina kopdarbību rezultāta sasniegšanai

◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ◆ pārvaldības dalībnieki netiek iesaistīti visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un posmos īstenotajās aktivitātēs – netiek nodrošināta līdzdalība un kopdarbība rezultāta sasniegšanai, netiek ņemtas vērā iesaistīto intereses, vajadzības un viedokļi:
 - ◆ politikas un attīstības stratēģiju plānošanā un īstenošanā
 - ◆ pakalpojumu plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā un uzturēšanā, likvidēšanā, kā arī nemitīgā pilnveidē un attīstībā
 - ◆ spēju un resursu plānošanā, izveidē, ieviešanā, lietošanā un uzturēšanā, likvidēšanā, kā arī nemitīgā pilnveidē un attīstībā
- ◆ īstenoto aktivitāšu rezultāts var neatbilst iesaistīto vajadzībām
- ◆ tiek negatīvi ietekmēta pakalpojumu pārvaldības dalībnieku savstarpējā uzticēšanās





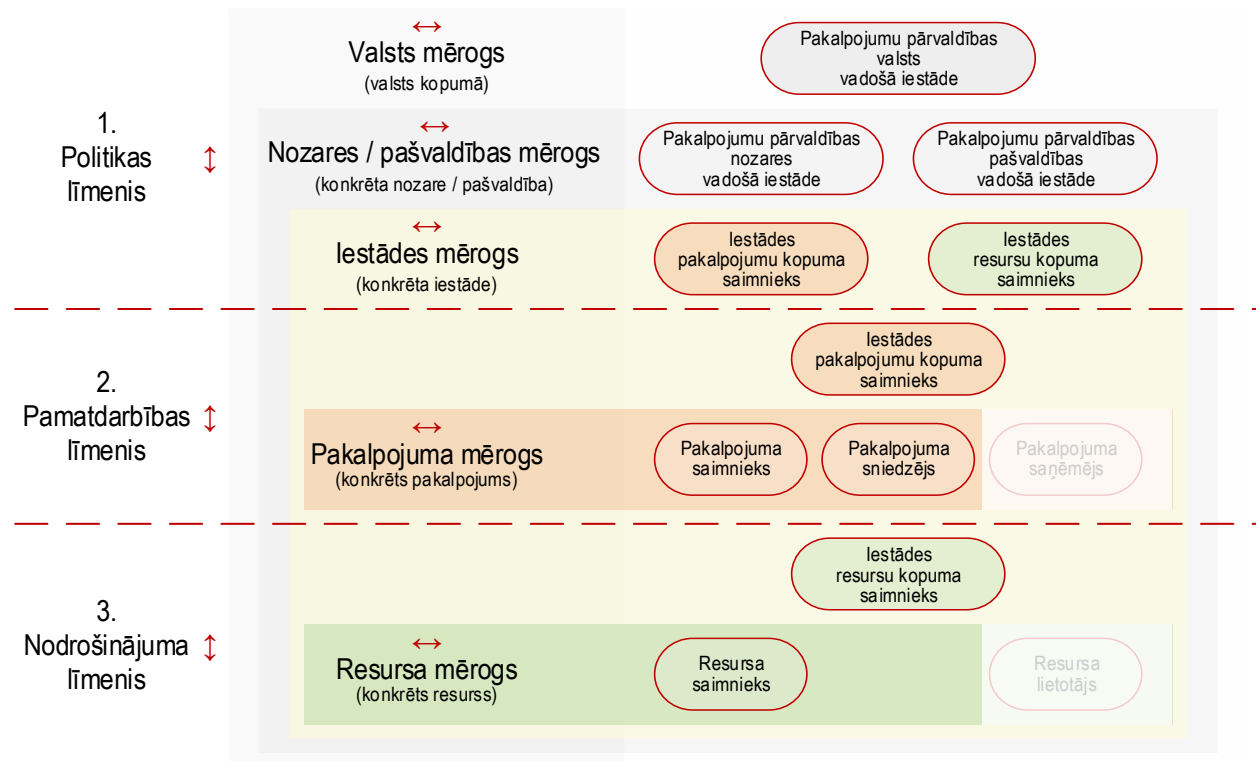
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

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	



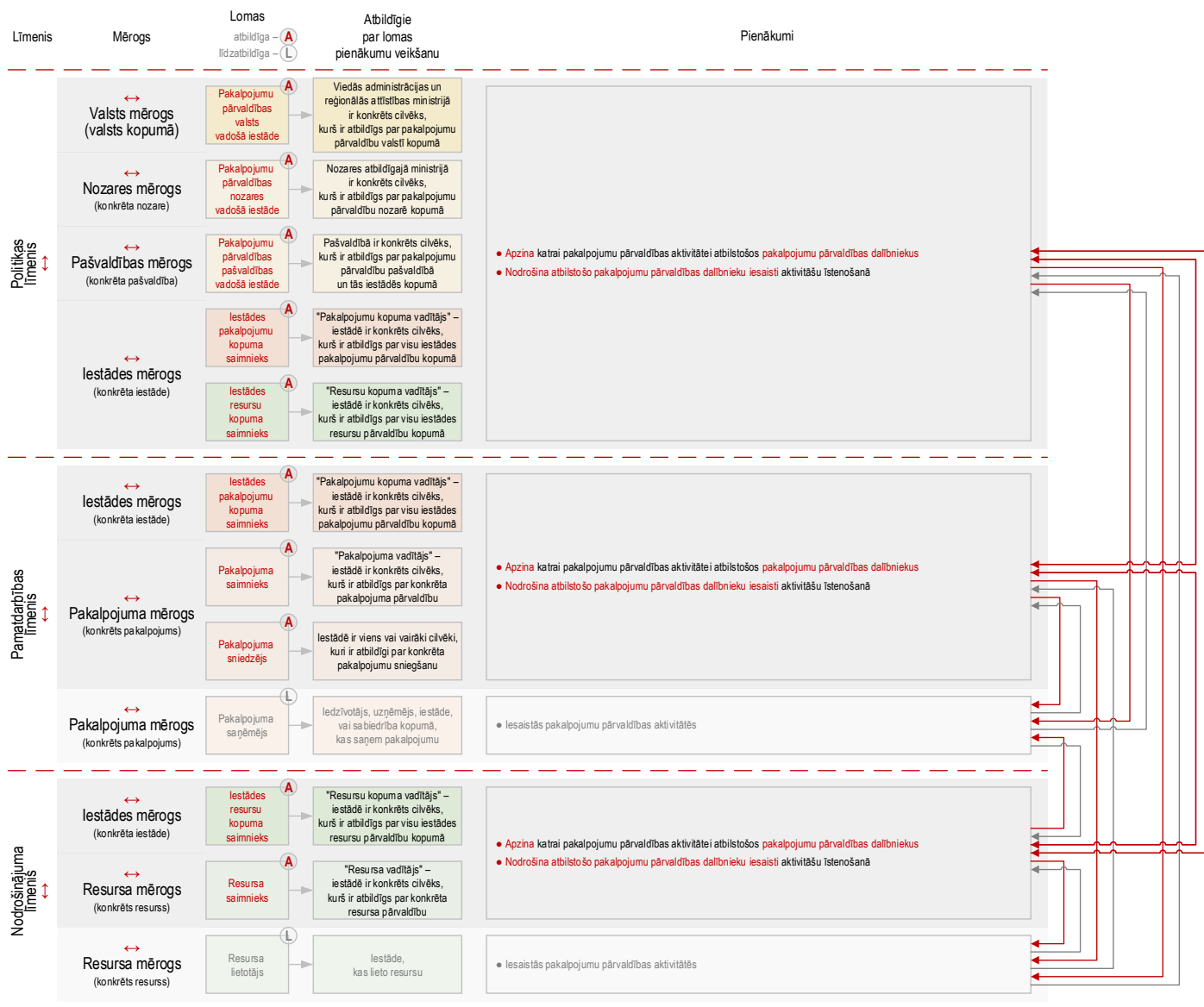
Viedās administrācijas un
 reģionālās attīstības
 ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

iesaistīto lomu pienākumi
 un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
regionālās attīstības
ministra

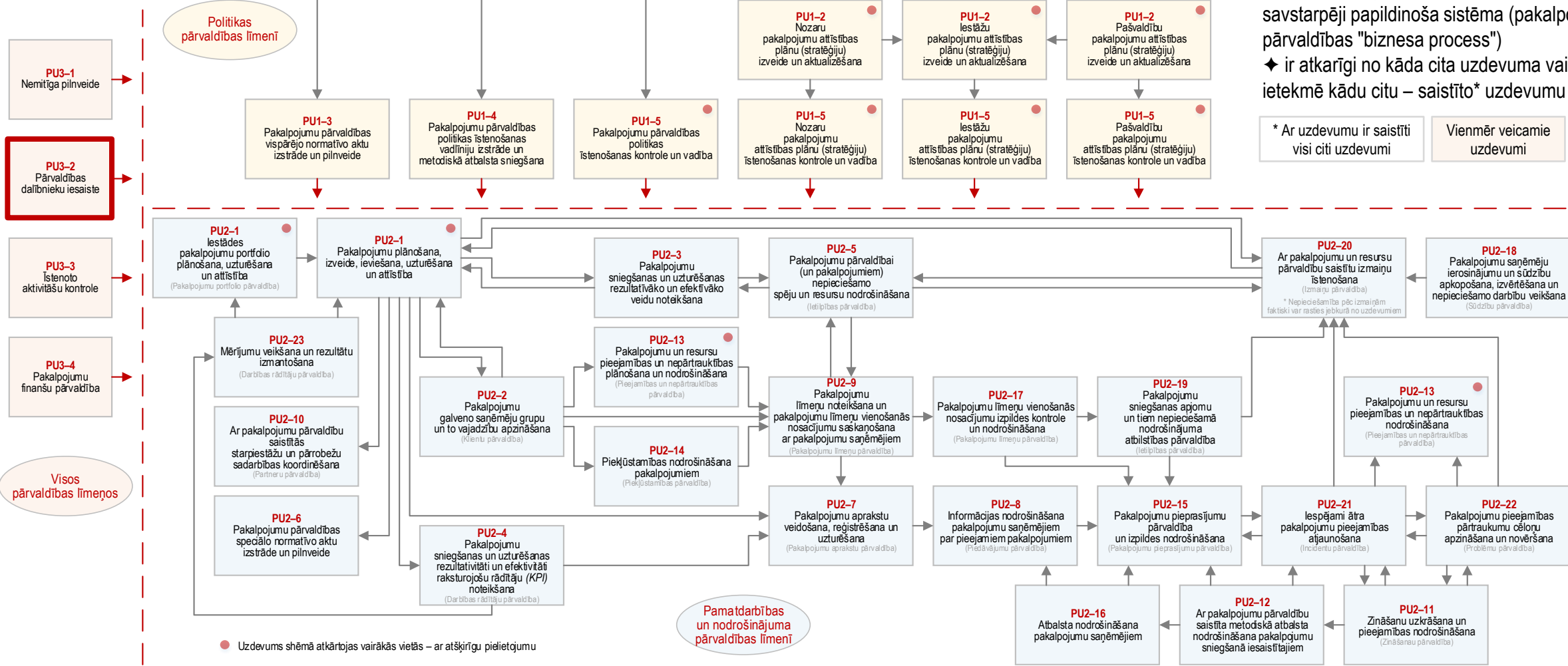
PU3-2 Pārvaldības daļībnieku iesaiste

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





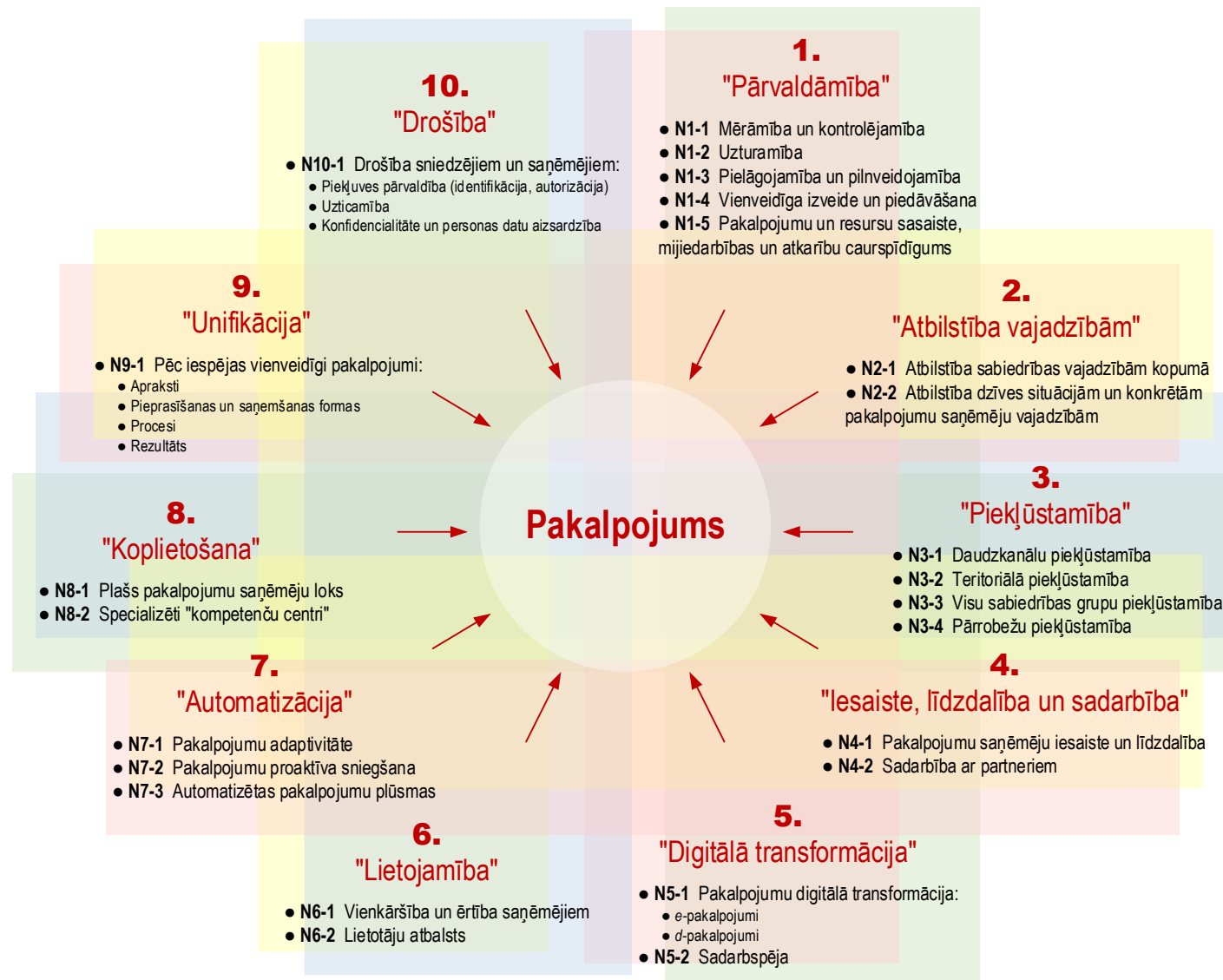
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

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

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

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

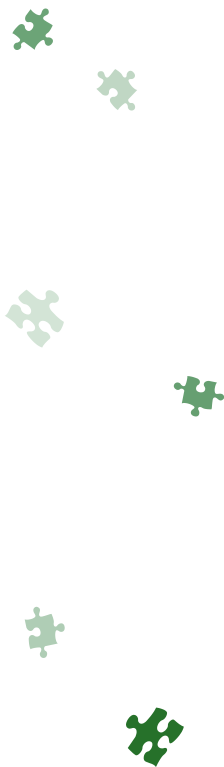


- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu pārvaldības dalībnieku iesaistei (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistītajiem katrā no pakalpojumu pārvaldības posmiem atbilstošajā aktivitātē

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
regionālās attīstības
ministrija

PU3-2 Pakalpojumu pārvaldības dalībnieku iesaiste

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu pārvaldības dalībniekus iesaista:
 - ◆ lai nodrošinātu līdzdalību un kopdarbību labāka rezultāta sasniegšanai (rezultatīvātes un efektivātes palielināšanai)
 - ◆ lai tiktu ņemtas vērā iesaistīto intereses, vajadzības un viedokļi
 - ◆ visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un mērogos
 - ◆ visos pakalpojumu pārvaldības posmos
 - ◆ atbilstoši pakalpojumu pārvaldības lomām
 - ◆ saistībā ar visām pakalpojumu pārvaldības sadaļām, it īpaši ar:
 - ◆ pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu
 - ◆ pakalpojumu atbilstības nodrošināšanu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
 - ◆ pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanu
- ◆ Ar pakalpojumu pārvaldību saistītajās aktivitātēs, papildu tiešajiem pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem (atbilstoši pakalpojumu pārvaldības lomām), ir iesaistīti arī:
 - ◆ partneri – citas iestādes un uzņēmēji (katrs pakalpojums tieši vai netieši, lielākā vai mazākā mērā ir atkarīgs no partneriem, un šis atkarības nākotnē arvien palielināsies), tostarp:
 - ◆ pakalpojumu piegādātāji (partneri, kuru pakalpojumi ir nepieciešami pakalpojuma izveidei un uzturēšanai)
 - ◆ pakalpojumu sniedzēji (partneri, kuri piedalās pakalpojuma sniegšanā – sniedz pakalpojumu pakalpojuma saņēmējiem)
 - ◆ sabiedrība un tās pārstāvji
 - ◆ ārvalstu institūcijas
- ◆ Vērtība tiek radīta, pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem aktīvi iesaistoties un sadarbojoties – veidojot savstarpēji izdevīgas, interaktīvas attiecības
- ◆ Piemēram, aktīvi iesaistoties pakalpojumu saņēmējiem un sadarbojoties ar partneriem, pakalpojumiem ir nodrošināta augstāka:
 - ◆ rezultativāte (tostarp kvantitāte un kvalitāte)
 - ◆ efektivāte (tostarp mazākas izmaksas, patērētais darbs un laiks)
 - ◆ pieejamība
 - ◆ piekļūstamība

Veicamās darbības



- Aktivitāšu veicēji, katrā pakalpojumu pārvaldības līmenī un mērogā, veicot katra pakalpojumu pārvaldības posma aktivitātes:
- ◆ apzina konkrētajā aktivitātē iesaistāmos dalībniekus:
 - 1) novērtē un pieņem lēmumu par dalībnieku piesaistes lietderīgumu konkrētā aktivitātē
 - 2) nosaka līdzdalībai nepieciešamās pakalpojumu pārvaldības lomas un iesaistāmo grupas
 - 3) nosaka katra iesaistāmā uzdevumu, pienākumus, tiesības, atbildību, dalības apjomu, dalības termiņu (un, ja nepieciešams, citus nosacījumus)
 - 4) apzina konkrētus cilvēkus līdzdalībai aktivitātes veikšanā
 - ◆ nodrošina un kontrolē konkrētai aktivitātei atbilstošo dalībnieku iesaisti aktivitātes īstenošanā:
 - 1) plāno un organizē iesaisti pakalpojumu pārvaldības aktivitāšu veikšanai
 - 2) uzaicina un informē konkrētus cilvēkus līdzdalībai aktivitātes veikšanā
 - 3) nodrošina līdzdalības iespēju – priekšnoteikumus (tostarp veido procedūras, instrukcijas, normatīvo regulējumu, līgumus, tehnoloģisko nodrošinājumu un citus resursus)
 - 4) vienojas ar dalībniekiem par līdzdalības nosacījumiem
 - 5) apmāca un konsultē dalībniekus
 - 6) nodrošina dalībniekiem līdzdalībai nepieciešamo informāciju
 - 7) nodrošina dalībniekiem līdzdalībai – aktivitāšu veikšanai nepieciešamos darba apstākļus
 - 8) vērtē dalībnieku līdzdalību (gan aktivitātes veikšanas laikā, gan arī pēc tās pabeigšanas), tostarp:
 - ◆ aktivitātes veikšanas rezultātu – "pievienoto vērtību" (rezultatīvātes un efektivātes pieaugumu)
 - ◆ aktivitātes veikšanas procesu – mijiedarbību starp iesaistītajiem

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ir saprātīgi jānovērtē kādās aktivitātēs, kādus dalībniekus ir lietderīgi iesaistīt – iesaiste nav pašmērķis (liels iesaistīto skaits var traucēt palielināt gan rezultatīvāti, gan efektivāti)
- ◆ Ir jābūt skaidram, kāpēc katrs dalībnieks piedalās:
 - ◆ kas tiek sagaidīts no konkrēta dalībnieka (ieguvumi iesaistītajam)
 - ◆ ko dalībnieks sagaida no iesaistes (iesaistīšanās jēga un ieguvumi dalībniekam)

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ PPP: N4-2 "Sadarbība ar partneriem" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ PPP: S8 Partneri
- ◆ ITIL4: *Relationship management*
- ◆ ITIL4: *Supplier management*