



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Visos līmeņos veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU3-3

Īstenoto aktivitāšu kontrole

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

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos, mērogos un posmos ir apzināti pakalpojumu pārvaldības aktivitāšu kontrolei nepieciešamie rādītāji (tostarp procesa kontrolei, rezultāta kontrolei, efektivitātes kontrolei)
- ♦ ir nodrošinātas kontrolei nepieciešamās spējas un resursi
- ♦ tiek veikta kontrole un nepieciešamības gadījumā tiek veikta pilnveide

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ katra aktivitāte tiek īstenota pārvaldīti, tās process, rezultāts un efektivitāte tiek plānota, mērīta, novērtēta un optimizēta

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ aktivitātes visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un posmos netiek īstenotas pārvaldīti:
 - ♦ īstenošanas process, rezultāts un efektivitāte netiek plānota, mērīta un novērtēta
 - ♦ īstenošanas process ir haotisks, tas netiek vadīts un nav visaptverošs
 - ♦ aktivitāšu rezultāts un efektivitāte nav atbilstoša vajadzībām



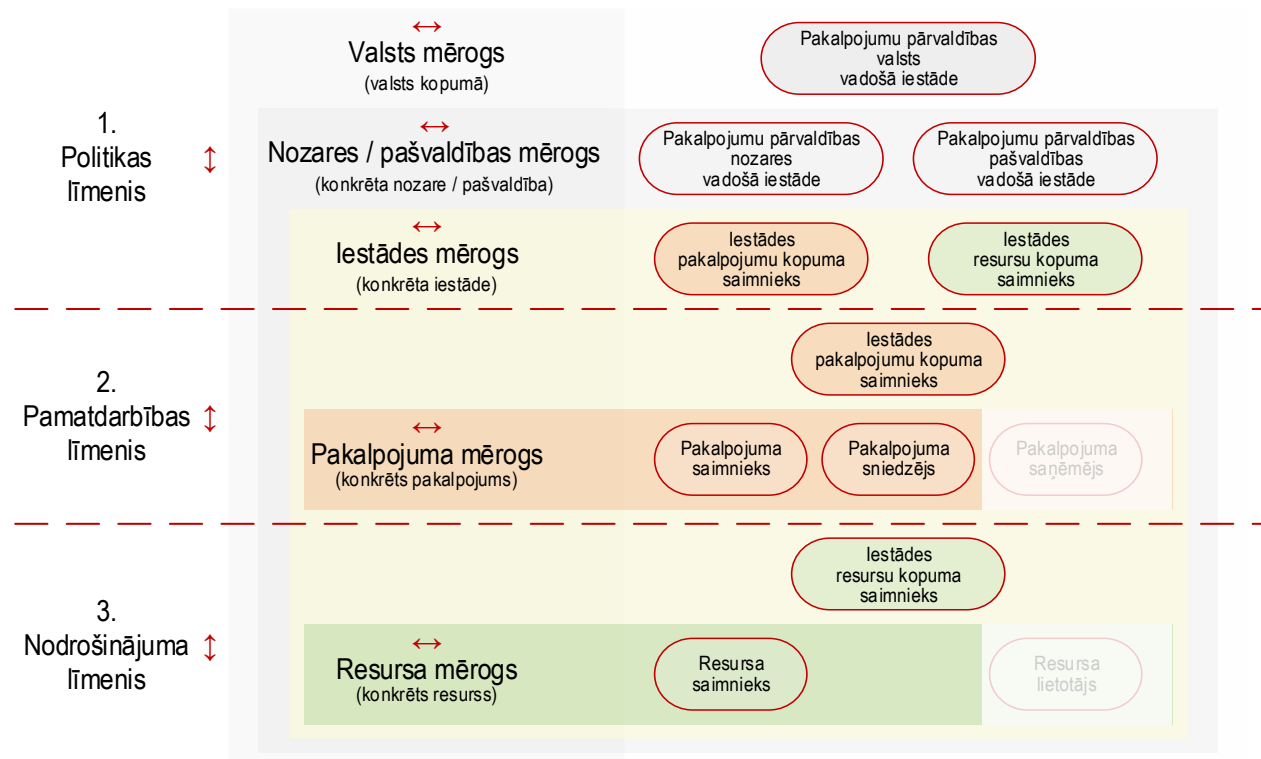
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

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

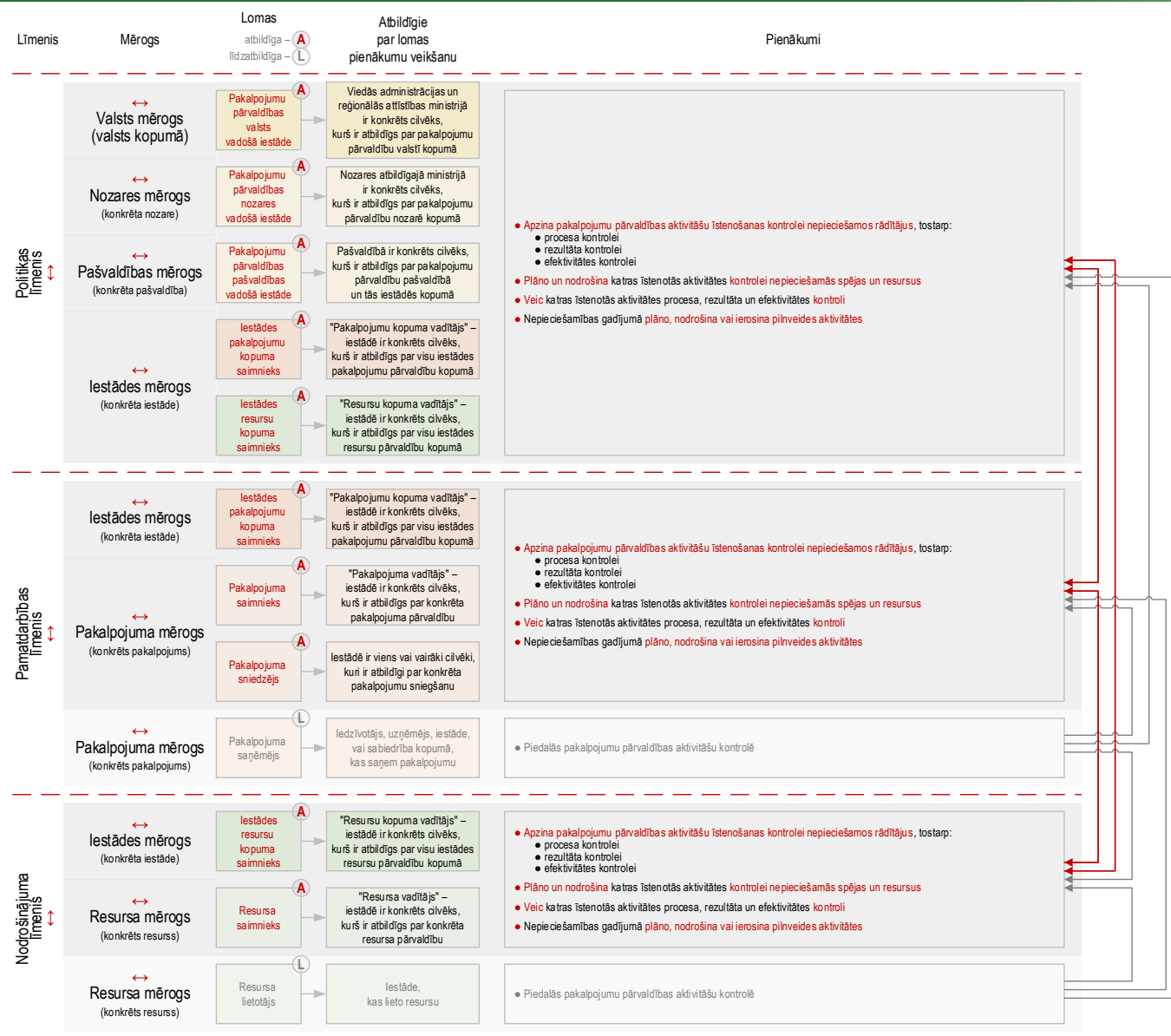


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole





PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

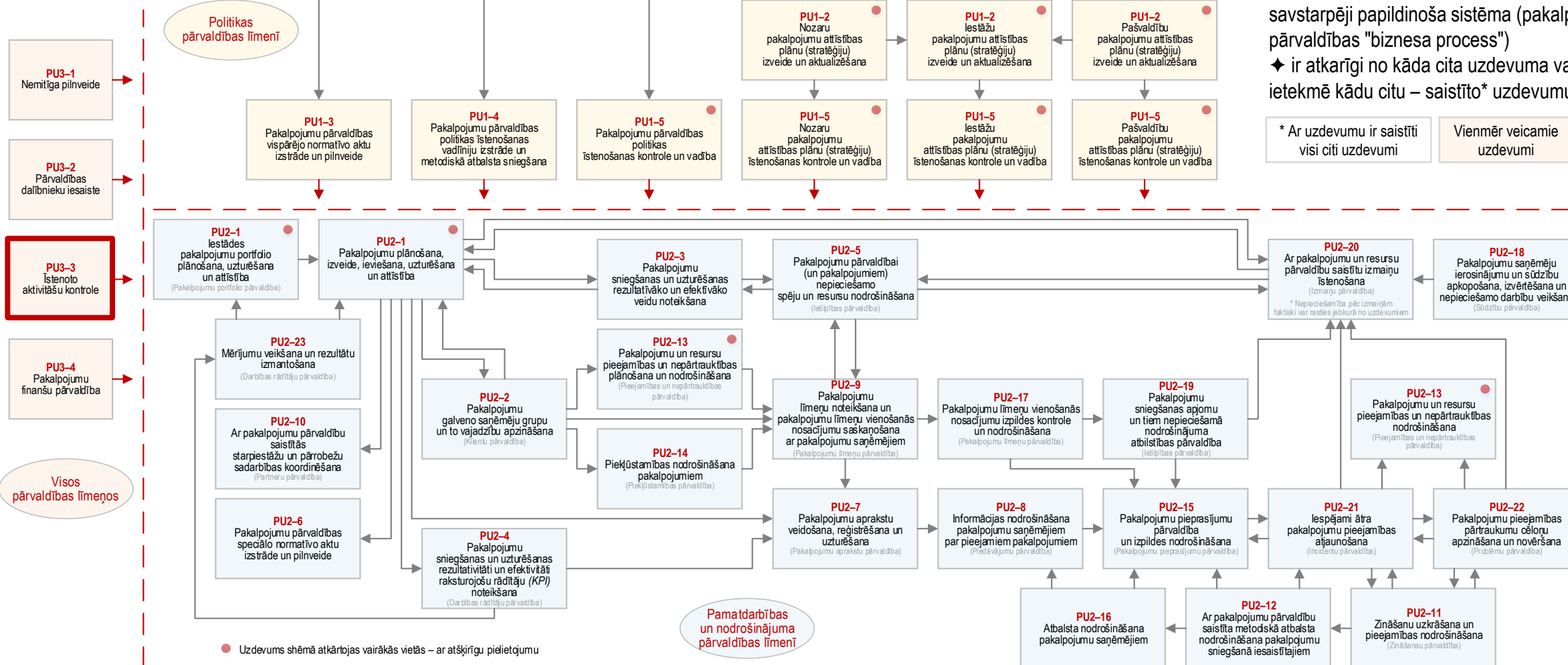
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

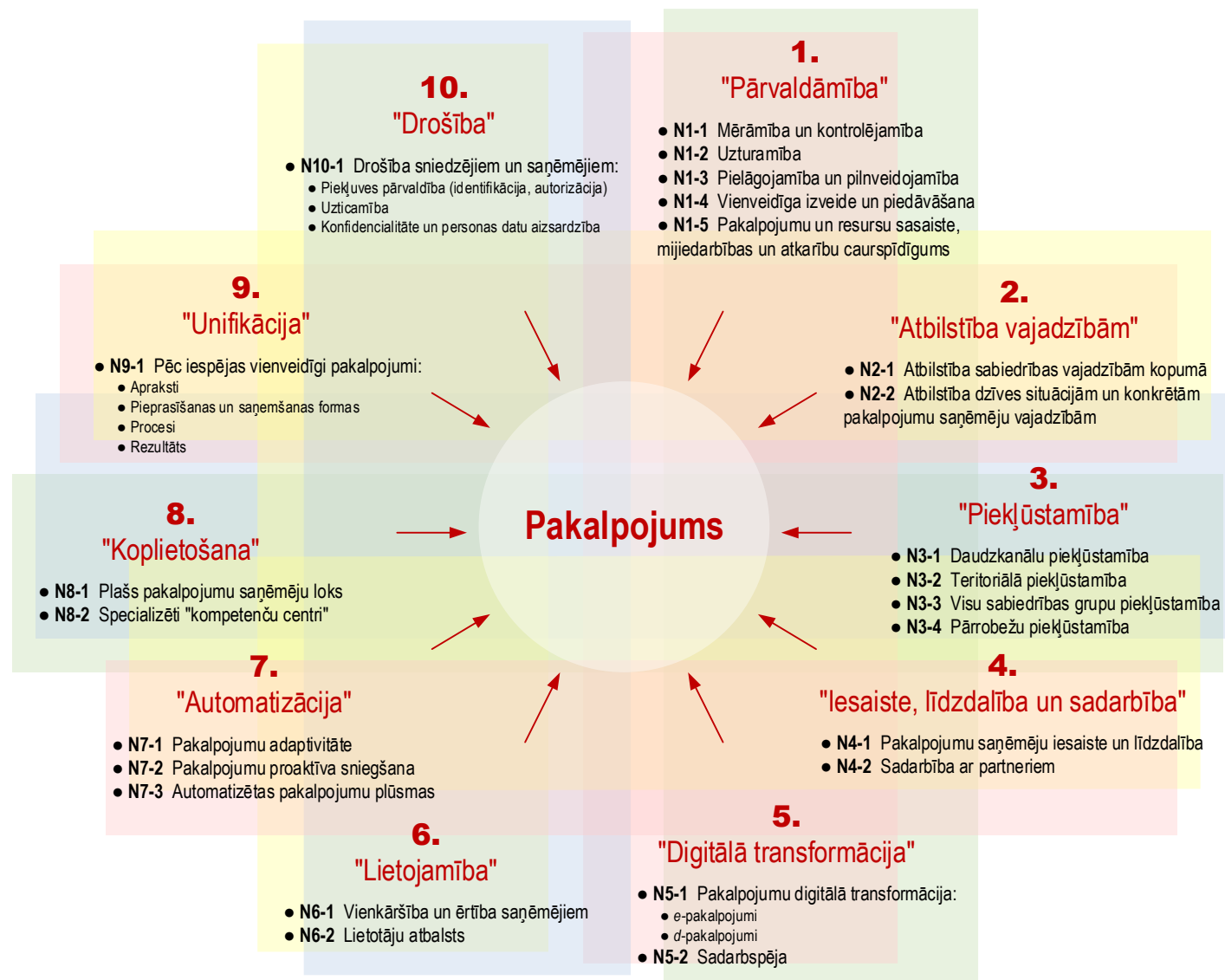
PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

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

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

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 pārvaldību saistīto aktivitāšu kontrolei (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par valsts mēroga pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošiem rādītājiem
- ◆ Informācija par nozares pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem un nozares mēroga pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošiem rādītājiem
- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem un iestādes mēroga pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošiem rādītājiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošiem rādītājiem
- ◆ Informācija par dažādos pakalpojumu pārvaldības posmos veiktajām aktivitātēm

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 klātienas 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

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu pārvaldības aktivitātes tiek kontrolētas:
 - ◆ lai nodrošinātu pakalpojumu pārvaldības rezultātu sasniegšanu:
 - ◆ "Apmierinātas pakalpojumu saņēmēju vajadzības (radīta vērtība)" – rezultativitāte īstermiņā un ilgtermiņā
 - ◆ "Optimāls laika, darba un resursu patēriņš gan pakalpojumu saņēmējiem, gan pakalpojumu sniedzējiem" – efektivitāte īstermiņā un ilgtermiņā
 - ◆ lai nodrošinātu pakalpojumu pārvaldības mērķa sasniegšanu:
 - ◆ "Apmierināti pakalpojumu saņēmēji"
 - ◆ lai nodrošinātu nemitīgu pilnveidi
 - ◆ lai nodrošinātu lēmumu pamatotu pieņemšanu
- ◆ Kontrole tiek īstenota:
 - ◆ visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un mērogos
 - ◆ visos pakalpojumu pārvaldības posmos
 - ◆ katrai pakalpojumu pārvaldības lomai
 - ◆ aktivitātēm 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
 - ◆ mērot un analizējot:
 - ◆ galvenos darbības rādītājus
 - ◆ pakalpojumu līmeņu nosacījumus
 - ◆ procesu rādītājus
 - ◆ veicot citas darbības, tostarp:
 - ◆ tehniski – izmantojot monitoringa sistēmas
 - ◆ organizatoriski – pielietojot tiešu (fizisku) uzraudzību
 - ◆ pēc iespējas automatizēti
 - ◆ nodrošinot datu kvalitāti un uzticamību
 - ◆ nodrošinot kontroles rezultātu pareizu interpretāciju un atbilstību kontekstam

Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki atbilstoši savai pakalpojumu pārvaldības lomai, darbības līmenim un mērogam, visos pakalpojumu pārvaldības posmos veic īstenoto aktivitāšu kontroli:

- 1) apzina kādas aktivitātes kontrolēt, tostarp:
 - ◆ novērtē kontroles vajadzību un lietderību
 - ◆ novērtē kontroles iespējamību
- 2) apzina pakalpojumu pārvaldības aktivitāšu īstenošanas kontrolei nepieciešamos rādītājus, tostarp:
 - ◆ procesa kontrolei
 - ◆ rezultāta kontrolei
 - ◆ efektivitātes kontrolei
- 3) plāno un nodrošina katras īstenotās aktivitātes kontrolei nepieciešamās spējas un resursus, tostarp:
 - ◆ atbildīgos
 - ◆ kompetences
 - ◆ procesus un metodikas
 - ◆ informāciju un tās avotu pieejamību
 - ◆ digitālās tehnoloģijas
- 4) veic katras īstenotās aktivitātes procesa, rezultāta un efektivitātes kontroli, tostarp:
 - ◆ mēra, uzskaita un analizē
 - ◆ izmanto rezultātus ikdienas pārvaldībā un attīstības plānošanā
- 5) nepieciešamības gadījumā veic pilnveidi, tostarp:
 - ◆ pieņem lēmumus par pilnveidi
 - ◆ plāno nepieciešamo rīcību pilnveidei
 - ◆ nodrošina vai ierosina pilnveides pasākumus

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ir saprātīgi jānovērtē nepieciešamība kontrolēt (pārmērīga kontrole var kļūt par traucēkli):
 - ◆ ne vienmēr ir lietderīgi kontrolēt katru aktivitāti
 - ◆ ir jānovērtē un jāizvēlas nepieciešamais – optimālais kontroles "dziļums"
 - ◆ ir jāapzinās katra kontroles pasākuma jēgu un pielietojumu
- ◆ Ir jāsabalansē kontrole un uzticēšanās!

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: N1-1 "Mērāmība un kontrolējamība" (Pārvaldāmība)
- ◆ PPP: PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana (galveno darbības rādītāju noteikšana)
- ◆ PPP: PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
- ◆ PPP: PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
- ◆ ITIL4: *Measurement and reporting management*