



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Visos līmeņos veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU3-4

Pakalpojumu finanšu pārvaldība

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

PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības mērogos (valsts, nozares, pašvaldības, iestādes, pakalpojuma un resursa mērogos):
 - 1) ir apzināts, plānots un koordinēts pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamais finansējums
 - 2) ir apzinātas pakalpojumu pārvaldības faktiskās izmaksas
 - 3) tiek kontrolēta pakalpojumu pārvaldības faktisko izmaksu atbilstība plānotajām

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināts un plānots visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un posmos nepieciešamais finansējums
- ♦ tiek noteiktas pakalpojumu pārvaldības faktiskās izmaksas un kontrolēta faktisko izmaksu atbilstība plānotajām, izmaksas ir pamatotas, pārredzamas un prognozējamas

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamais finansējums:
 - ♦ nav apzināts (nav apzinātas iespējamās izmaksas)
 - ♦ netiek plānots un nodrošināts visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un posmos īstenojamām aktivitātēm
- ♦ nav apzinātas pakalpojumu pārvaldības faktiskās izmaksas
- ♦ netiek kontrolēta faktisko izmaksu atbilstība plānotajām izmaksām
- ♦ izmaksas nav pamatotas, pārredzamas un prognozējamas



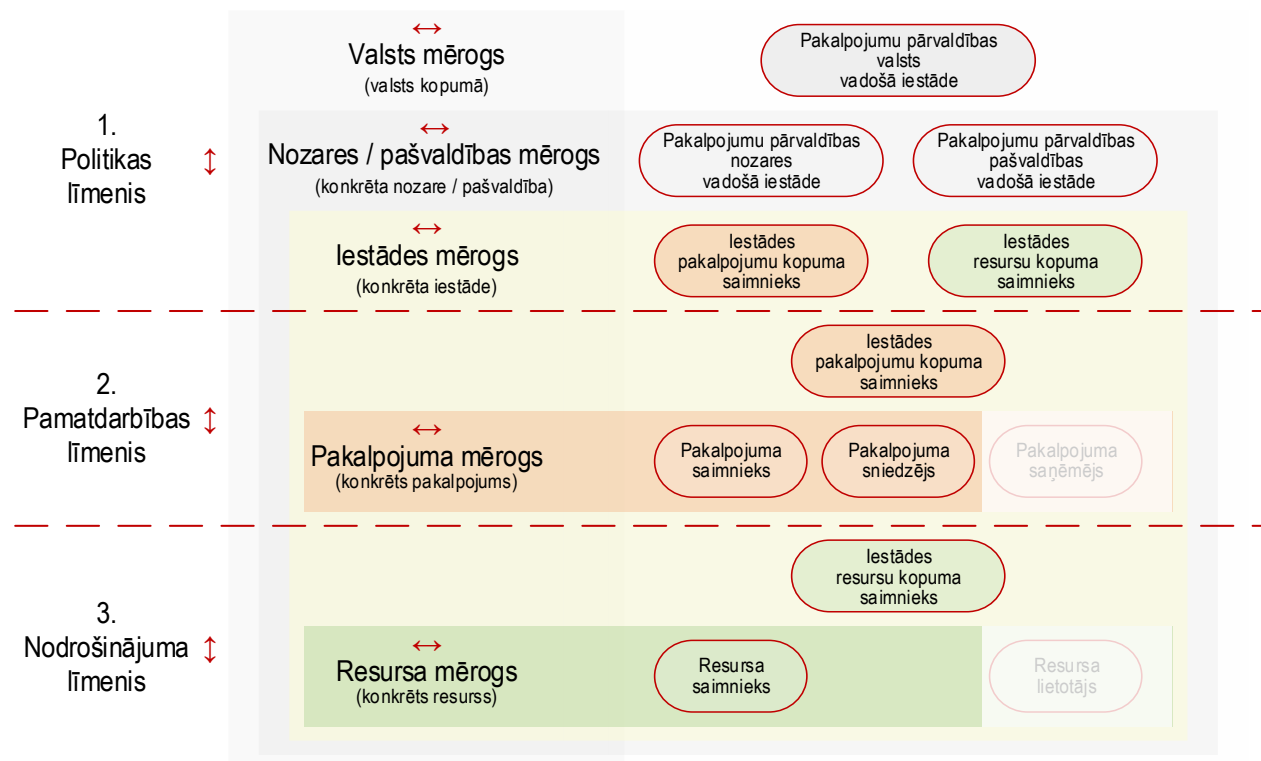
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

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.)

PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

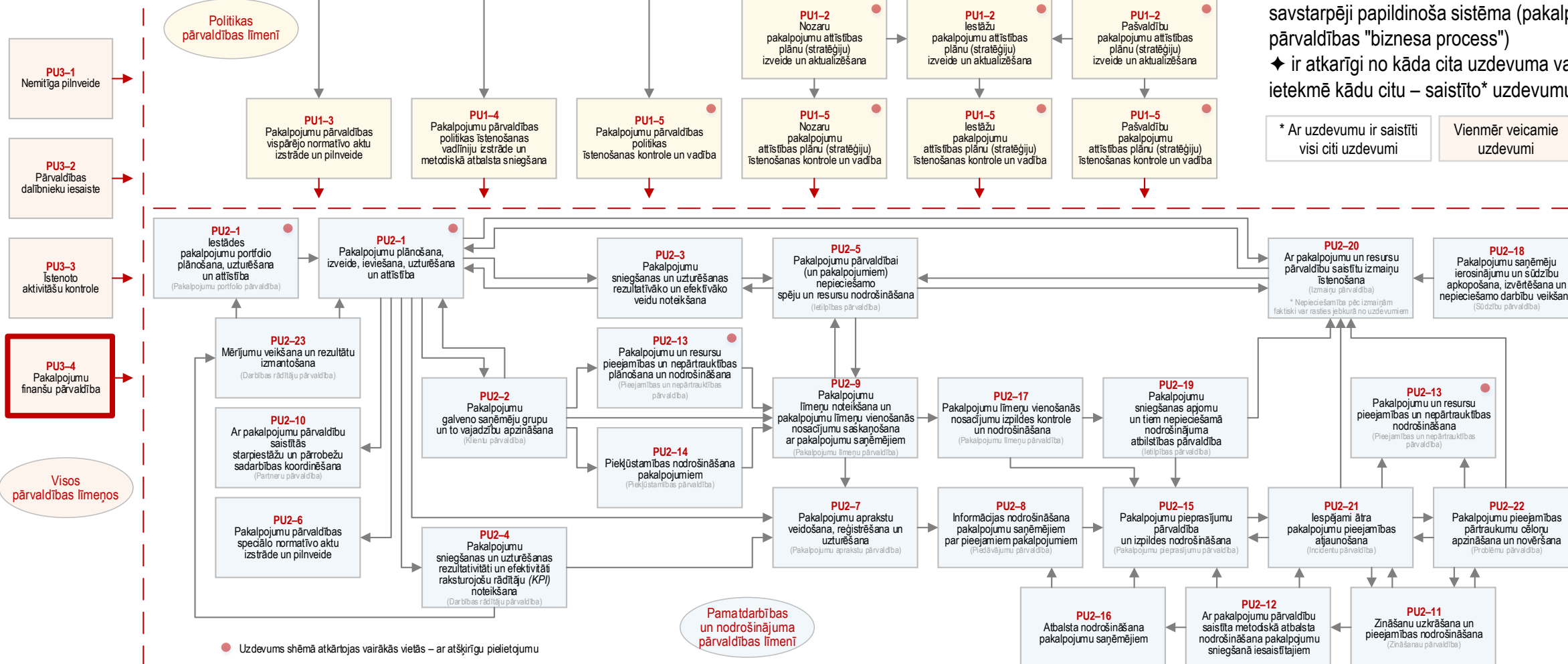
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

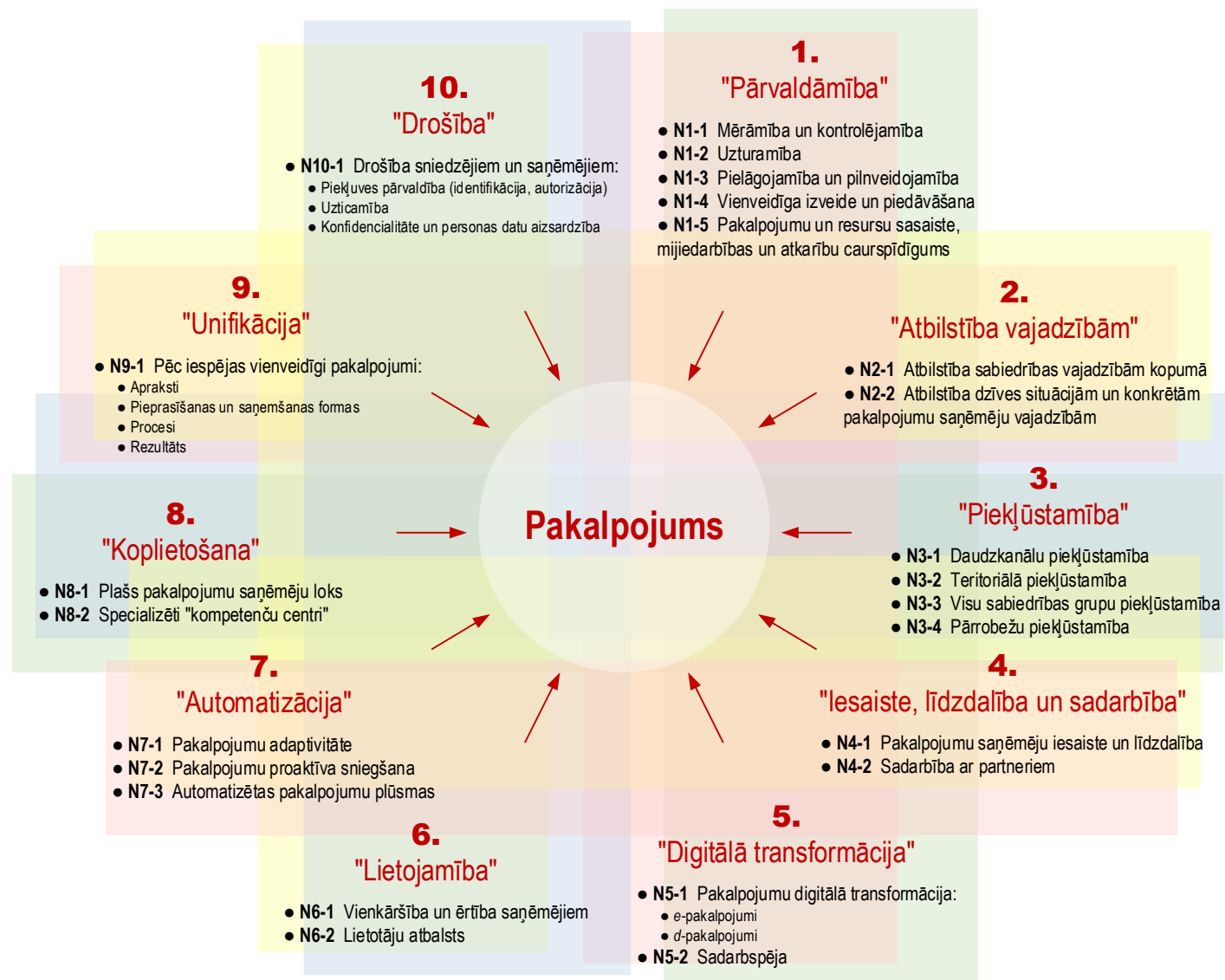
PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

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.)



6(8)

PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

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
 - ♦ deleģējamās – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

Procesi



- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu finanšu pārvaldības īstenošanai (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu finanšu pārvaldības īstenošanai (iestādes mērogā)
- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu finanšu rādītājiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no Valsts vienotā reģistra par 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, 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: [PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana \(galveno darbības rādītāju noteikšana\)](#)
- ♦ PPP: [PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana](#)
- ♦ PPP: [PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole](#)
- ♦ ITIL4: *Service financial management*
- ♦ ITIL4: *Measurement and reporting management*
- ♦ ITIL4: *Capacity and performance management*
- ♦ ITIL4: *IT asset management*

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu finanšu pārvaldības mērķis ir nodrošināt, ka pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie plāno, pārvalda un uzrauga izdevumus, nodrošinot izmaksu caurspīdīgumu, skaidrību par resursu izmantojumu, nodrošinot faktos balstītu lēmumu pieņemšanu un rīcību
- ♦ Pakalpojumu finanšu pārvaldību īsteno:
 - ♦ visos pakalpojumu pārvaldības [līmeņos un mērogos](#)
 - ♦ visos pakalpojumu pārvaldības [posmos](#)
 - ♦ katrai pakalpojumu pārvaldības [lomai](#)
 - ♦ saistībā ar [pakalpojumu pārvaldības uzdevumu](#) veikšanu
 - ♦ saistībā ar pakalpojumu atbilstības nodrošināšanu [pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem](#)
 - ♦ saistībā ar [pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu](#) nodrošināšanu
- ♦ Pakalpojumu finanšu pārvaldības galvenie pasākumi ir:
 - 1) **plānot** pakalpojumu pārvaldības, pakalpojumu un tiem nepieciešamo spēju un resursu **izmaksas**, tostarp:
 - ♦ plānot tiešās un netiešās (attiecināmās) izmaksas
 - ♦ plānot vienreizējās un regulārās izmaksas
 - ♦ plānot izmaksu lietderīgumu (ieguldījuma un ieguvuma līdzsvaru) un atdevi (attiecību starp ieguldījumu un gūto labumu), efektivitāti un radīto vērtību
 - ♦ plānot budžetu, nodrošinot līdzsvaru starp pieejamo finansējumu un izdevumiem
 - 2) **noteikt** pakalpojumu pārvaldības, pakalpojumu un tiem nepieciešamo spēju un resursu **faktiskās izmaksas**, tostarp:
 - ♦ noteikt, uzskaitīt un analizēt tiešās un netiešās (attiecināmās) izmaksas
 - ♦ noteikt, uzskaitīt un analizēt vienreizējās un regulārās izmaksas
 - 3) **vērtēt** pakalpojumu pārvaldības, pakalpojumu un tiem nepieciešamo spēju un resursu **faktisko izmaksu atbilstību plānotajām**, tostarp:
 - ♦ analizēt faktisko izmaksu atbilstību plānotajām
 - ♦ vērtēt faktisko izmaksu lietderīgumu (ieguldījuma un ieguvuma līdzsvaru) un atdevi (attiecību starp ieguldījumu un gūto labumu), efektivitāti un radīto vērtību
 - ♦ vērtēt izdevumu atbilstību budžetam
 - 4) **pieņemt lēmumus** un **veikt darbības neatbilstību novēršanai**

Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki atbilstoši savai pakalpojumu pārvaldības [lomai](#), darbības [līmenim un mērogam](#), visos pakalpojumu pārvaldības [posmos](#), veic pakalpojumu finanšu pārvaldību, tostarp:

- 1) **plāno** pakalpojumu pārvaldības, pakalpojumu un tiem nepieciešamo spēju un resursu **izmaksas**
- 2) **nosaka** pakalpojumu pārvaldības, pakalpojumu un tiem nepieciešamo spēju un resursu **faktiskās izmaksas**
- 3) **vērtē** pakalpojumu pārvaldības, pakalpojumu un tiem nepieciešamo spēju un resursu **faktisko izmaksu atbilstību plānotajām**
- 4) **pieņem lēmumus** un **veic darbības neatbilstību novēršanai**

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Finanšu pārvaldības īstenošanas **kritiskie veiksmes faktori** ir:
 - ♦ valstī vienota metodika pakalpojumu izmaksu noteikšanai, tostarp:
 - ♦ tiešo un netiešo (attiecināmo) izmaksu noteikšanai
 - ♦ vienreizējo un regulāro izmaksu noteikšanai
 - ♦ valstī centralizēts tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu izmaksu noteikšanai, tostarp:
 - ♦ tehniski risinājumi uzskaitēi un glabāšanai
 - ♦ analīzei
 - ♦ sasaistei ar citiem pakalpojumu pārvaldības tehniskajiem risinājumiem
- ♦ Ir jānodrošina:
 - ♦ caurspīdīgums – skaidra, izsekojama informācija par izmaksām un to struktūru (tā ir būtiska uzticības un atbildības nodrošināšanai)
 - ♦ datu kvalitāte – finanšu lēmumi balstās uz uzticamiem un savlaicīgiem datiem
 - ♦ komunikācija ar ieinteresētajām pusēm – ir jānodrošina, ka pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie un finanšu vadītāji saprot izmaksu struktūru un tās nozīmi
 - ♦ kontroles mehānismi – ir jāievieš procedūras, kas ļauj laikus pamanīt faktisko izmaksu novirzes no plānotajām un veikt korigējošas darbības