

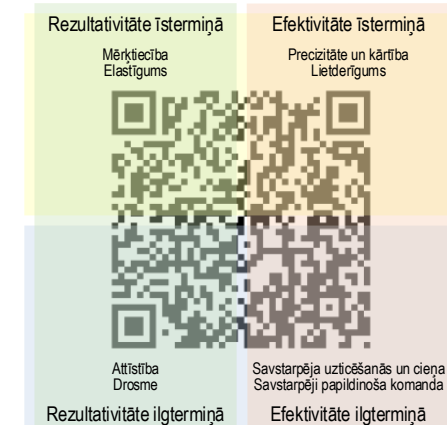
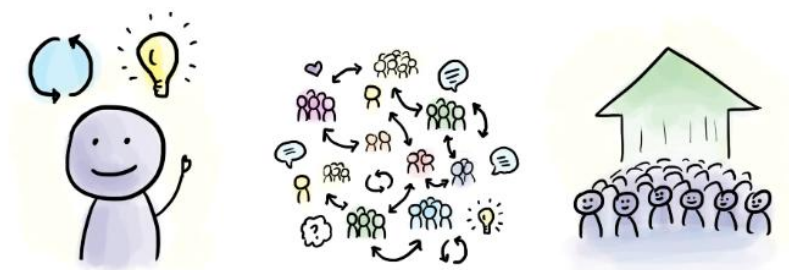


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

(PVPP2024–2027 P4.2.)





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Apmācība "Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi"

Valstī ir uzsākta vienota pakalpojumu vides pilnveide un ir apstiprināts "Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam"

Pakalpojumu vides pilnveide ir ilgtermiņa aktivitāšu kopums, kas ir jāveic, lai publiskās pārvaldes pakalpojumi un pakalpojumu vide kopumā atbilstu pakalpojumu pārvaldības politikai un tiktu sasniegti pakalpojumu pārvaldības rezultāti un mērķis

Plāna rīcības virziens RV5 "Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – pakalpojumu vides pilnveide" paredz konkrētus pasākumus (P), kas ir saistoši iestādēm, tostarp:

P5.1. Katrā iestādē pilnveidot pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam

Apmācības mērķis – palīdzēt jums pilnveidot pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu

Vadlīnijas un mācību materiāli

Plašāka informācija: <https://www.varam.gov.lv/lv/pakalpojumu-vides-pilnveide>

Atbalsts saistībā ar pakalpojumu vides pilnveidi: pvp@varam.gov.lv



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Tēmas

Ievads

- ♦ Pakalpojumu pārvaldība
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
- ♦ Pakalpojumu vides pilnveide
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un to grupas
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu pārvaldības lomas
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi, pakalpojumu pārvaldības posmi un tiem atbilstošās aktivitātes
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme uz pakalpojumiem
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamā nodrošinājuma (spējām un resursiem)

Visos līmeņos veicamie (vispārējie) pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

- ♦ PU3-1 Nemitīga pilnveide
- ♦ PU3-2 Pakalpojumu pārvaldības dalībnieku iesaiste
- ♦ PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole
- ♦ PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

- ♦ PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
- ♦ PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana
- ♦ PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
- ♦ PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana
- ♦ PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

Visu

[pakalpojumu pārvaldības lomu](#)
pienākumu veicējiem

Pakalpojumu pārvaldības

[valsts](#), [nozaru](#) un [pašvaldību](#)

vadošajām iestādēm

[Iestāžu pakalpojumu kopuma vadītājiem](#)

[Iestāžu resursu kopuma vadītājiem](#)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Tēmas (turpinājums)

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmeņos veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

- ◆ PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība (Pakalpojumu portfolio pārvaldība)
- ◆ PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana (Klientu attiecību pārvaldība)
- ◆ PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana
- ◆ PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana (Galveno darbības rādītāju noteikšana)
- ◆ PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
- ◆ PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
- ◆ PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
- ◆ PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem (Pakalpojumu piedāvājumu pārvaldība)
- ◆ PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu (PLVN) saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem (Pakalpojumu līmeņu pārvaldība)
- ◆ PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana (Partneru attiecību pārvaldība)
- ◆ PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana (Zināšanu pārvaldība)
- ◆ PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
- ◆ PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana (Pieejamības un nepārtrauktības pārvaldība)
- ◆ PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem (Pieklūstamības pārvaldība)
- ◆ PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana (Pakalpojumu sniegšana)
- ◆ PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
- ◆ PU2-17 Pakalpojumu sniegšanas līmeņu nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
- ◆ PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana (Sūdzību un ierosinājumu pārvaldība)
- ◆ PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
- ◆ PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
- ◆ PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
- ◆ PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
- ◆ PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

[Iestāžu pakalpojumu kopuma vadītājiem](#)

[Pakalpojumu vadītājiem](#)

[Pakalpojumu sniedzējiem](#)

[Pakalpojumu saņēmējiem](#)

un arī

[Iestāžu resursu kopuma vadītājiem](#)

[Resursu vadītājiem](#)

[Resursu lietotājiem](#)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pakalpojumu pārvaldība un pakalpojumu pārvaldības uzdevumi – pamatjēdzieni

Ievads

Saimnieka
attieksme

1. Pakalpojumu pārvaldība
2. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
3. Pakalpojumu vides pilnveide
4. Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas
5. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un to grupas
6. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu pārvaldības lomas
7. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi, pakalpojumu pārvaldības posmi un tiem atbilstošās aktivitātes
8. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība
9. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarību un mijiedarbības shēma
10. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme uz pakalpojumiem
11. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamā nodrošinājuma (spējām un resursiem)

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

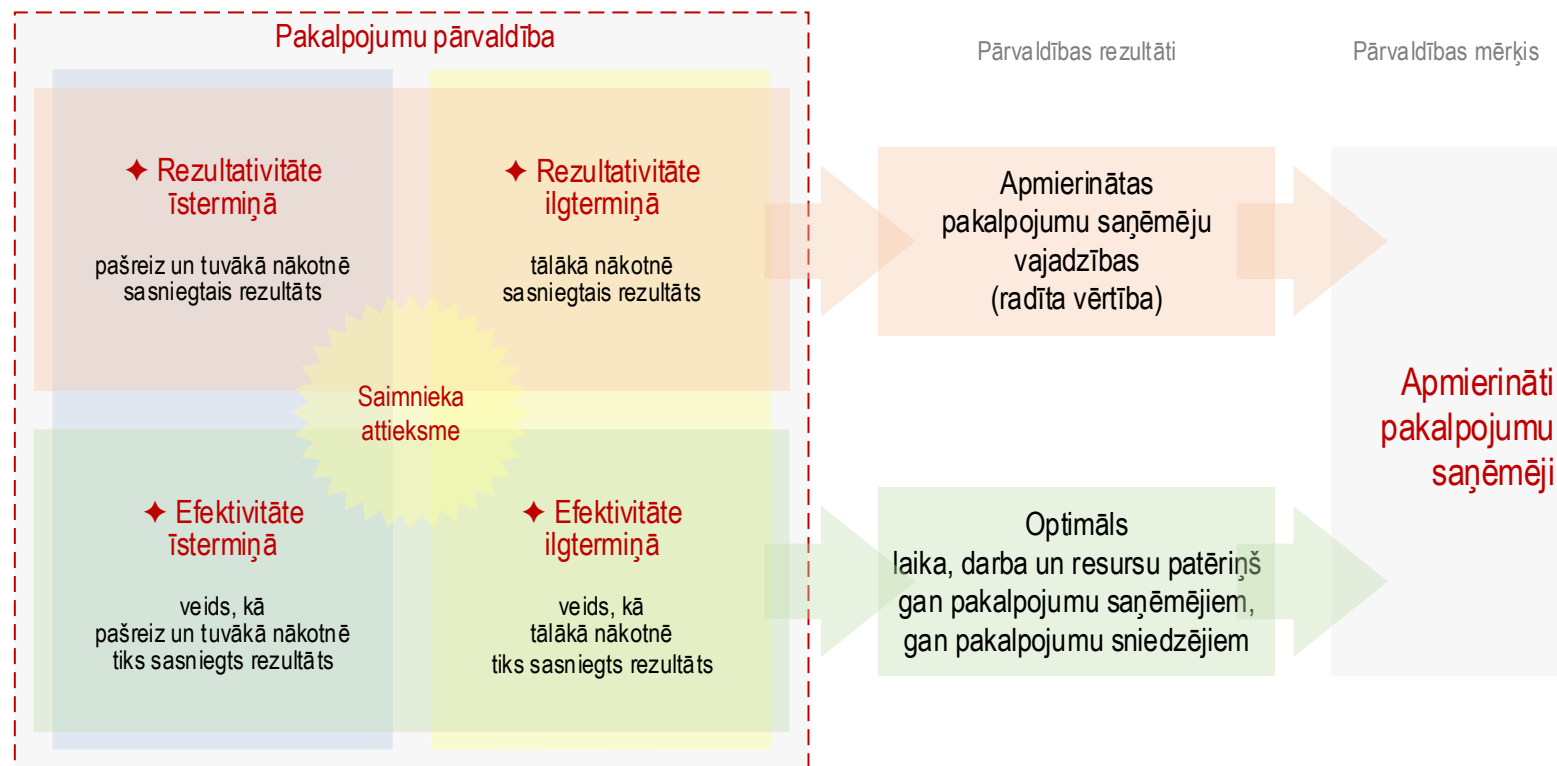
Pakalpojumu pārvaldība

1(11)

Pakalpojumu pārvaldība

ir aktivitāšu kopums, lai nodrošinātu:

- ♦ pakalpojumu rezultativitāti īstermiņā un ilgtermiņā
(effectiveness)
- ♦ pakalpojumu efektivitāti īstermiņā un ilgtermiņā
(efficiency)
- ♦ rezultativitāte īstermiņā:
apmierinātas vajadzības – kvantitāte, kvalitāte
- ♦ rezultativitāte ilgtermiņā:
attīstība un inovācijas
- ♦ efektivitāte īstermiņā:
optimizēti un automatizēti procesi
- ♦ efektivitāte ilgtermiņā:
"pakalpojumu kultūra"





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

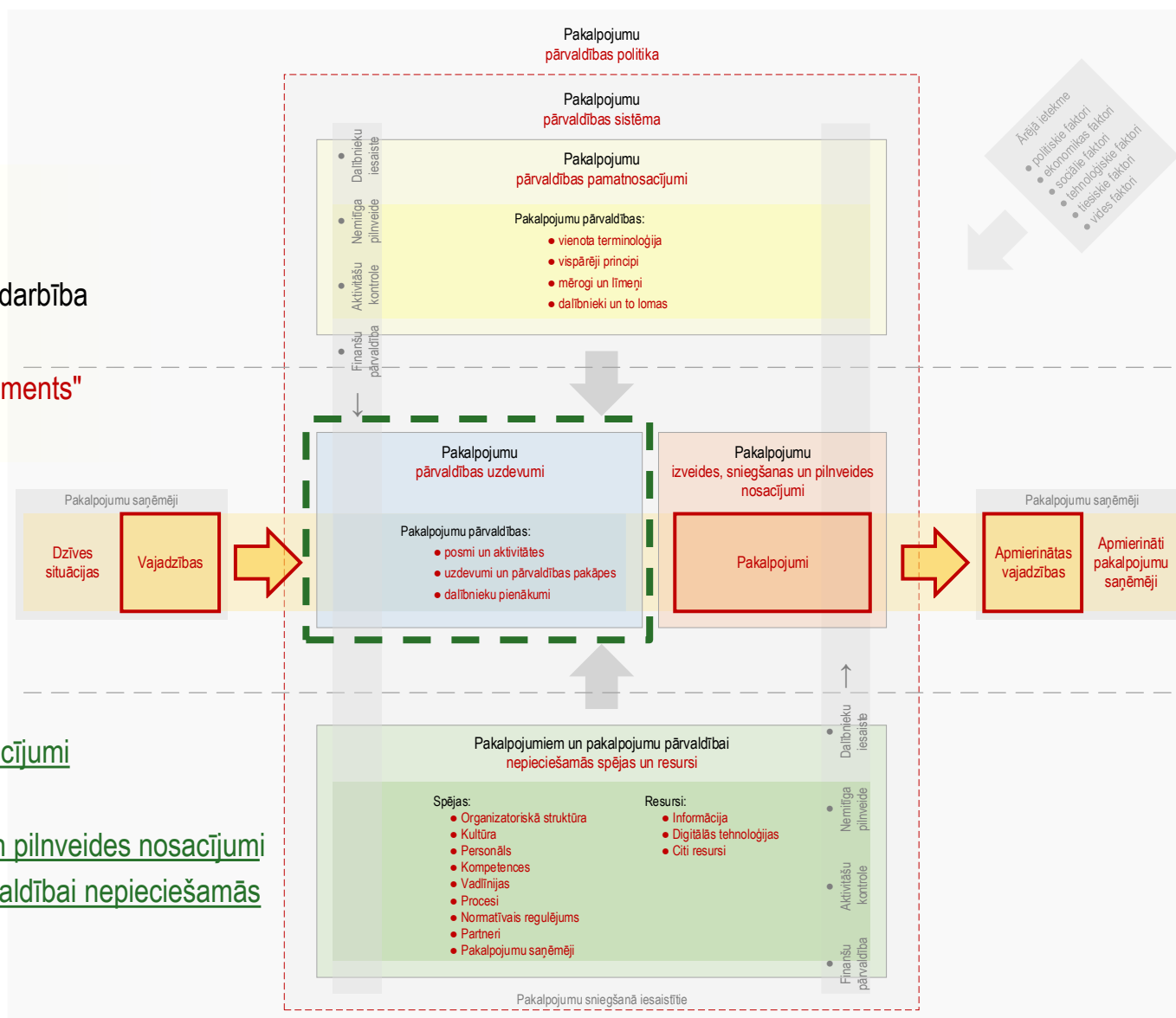
Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo
sastāvdaļu kopums un to savstarpējā mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instruments"
pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības sistēmas
sastāvdaļas:

1. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi
2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi
3. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
4. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi



Saimnieka
attieksme

♦ pakalpojumu pārvaldības
sistēmu apraksta
pakalpojumu pārvaldības politika

♦ pakalpojumu pārvaldības politika
ir ideju, principu, vadlīniju,
noteikumu, mērķu un plānu
kopums,
kas nosaka rīcību pakalpojumu
pārvaldības jomā, tostarp
pakalpojumu pārvaldības
plānošanu, īstenošanu, nemitīgu
pilnveidi un attīstību



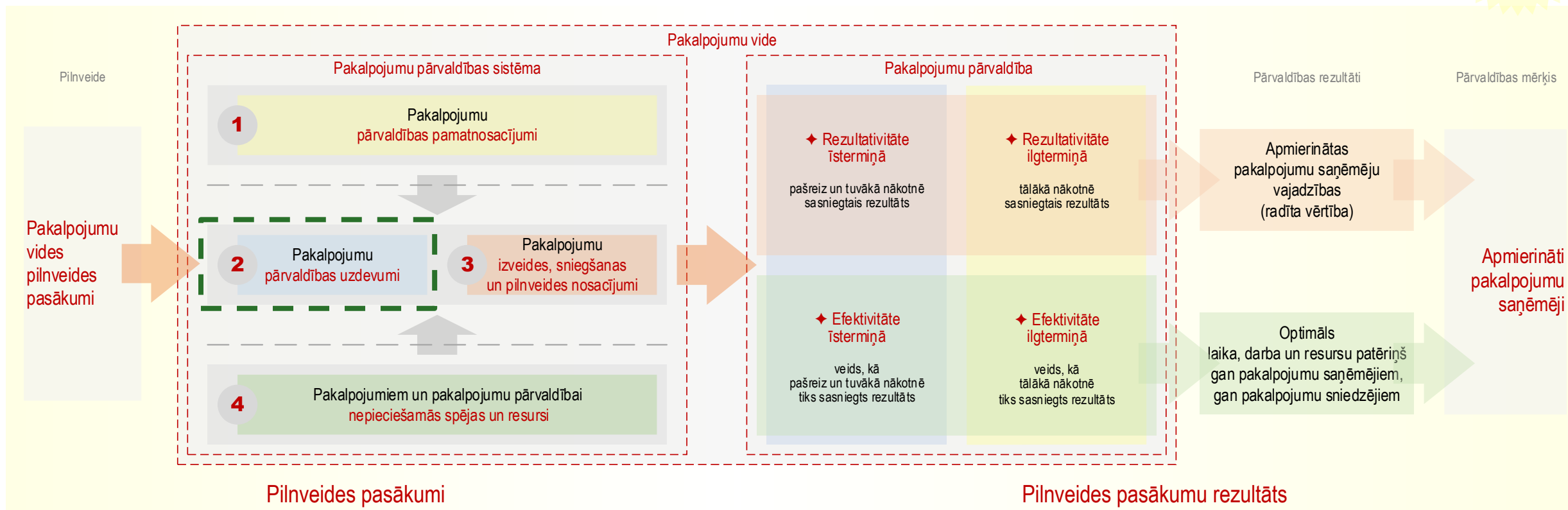
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Saimnieka
attieksme

Pakalpojumu vides pilnveide

- ◆ Pakalpojumu vide ietver pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu pārvaldību



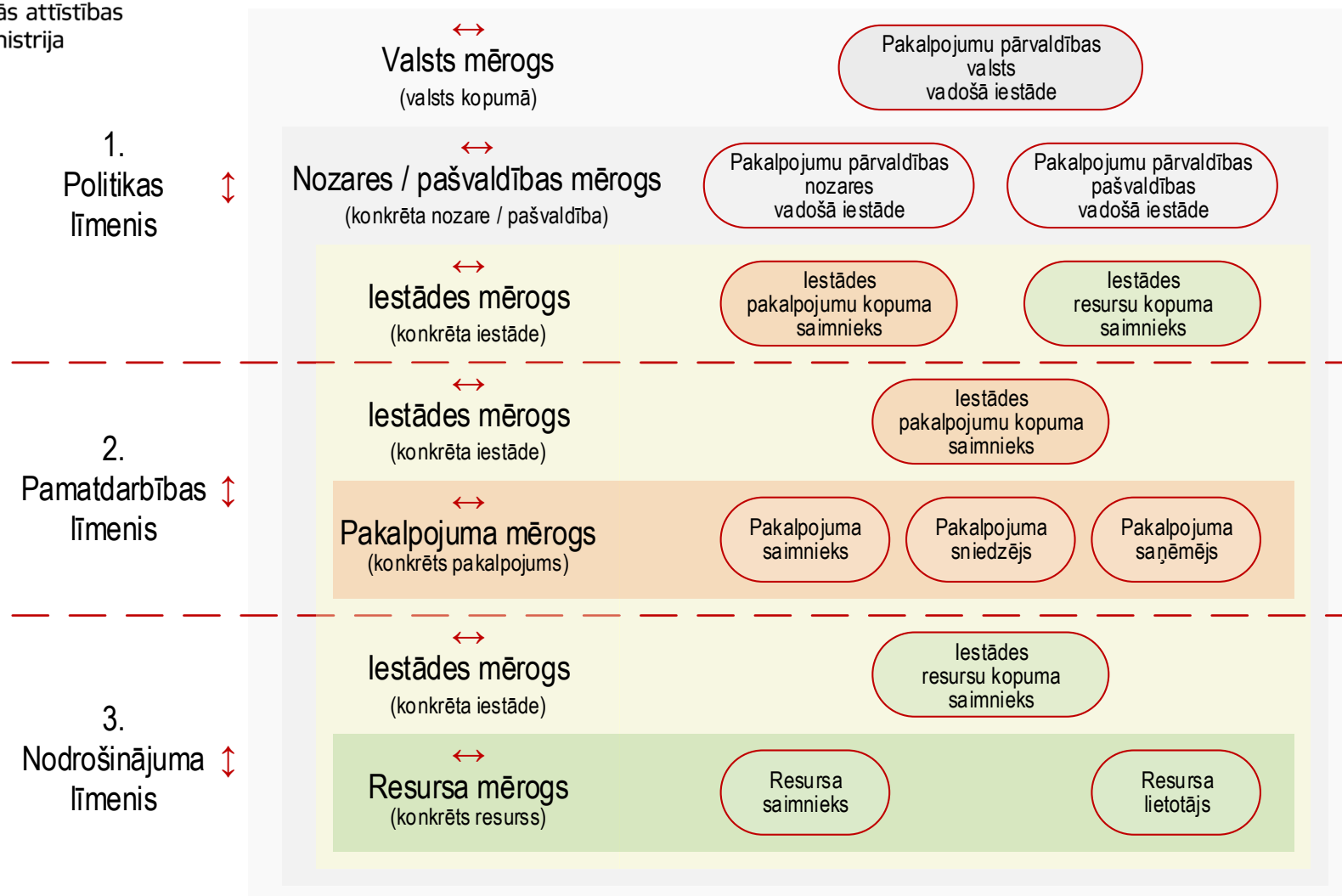
- ◆ Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldības sistēmu, uzlabojas pakalpojumu pārvaldība un tās rezultāti (pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instruments" pakalpojumu pārvaldības pilnveidei)
- ◆ Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldību, pilnveidojas pakalpojumu vide



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas

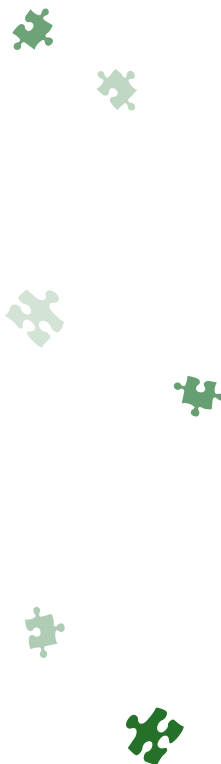


Saistītās tēmas

- ♦ Pakalpojumu pārvaldības lomas un lomu pienākumi
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības lomu atbilstība pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības lomu savstarpējā mijiedarbība
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un to grupas

5(11)

Politikas pārvaldības līmenī	PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
	PU1-2	Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana
	PU1-3	Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
	PU1-4	Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana
	PU1-5	Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība
Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī	PU2-1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība
	PU2-2	Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana
	PU2-3	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana
	PU2-4	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana
	PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
	PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
	PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
	PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem
	PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
	PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana
	PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana
	PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
	PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana
	PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem
	PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana
	PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
	PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
	PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana
	PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
	PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
	PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
	PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
	PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
Visos pārvaldības līmeņos	PU3-1	Nemitīga pilnveide
	PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste
	PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole
	PU3-4	Finanšu pārvaldība



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu pārvaldības lomas

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Pakalpojumu pārvaldības lomas

Viedas administrācijas un reģionālās attīstības ministrija			Lomas: atbildīgs – A līdzatbildīgs – L	Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	Pakalpojuma saimnieks	Pakalpojuma sniedzējs	Pakalpojuma saņēmējs	Iestādes resursu kopuma saimnieks	Resursa saimnieks	Resursa lietotājs
Politikas pārvaldības līmenī	PU1–1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana	A	L	L	L					L		
	PU1–2	Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana	L	A	A	A	L			L	A	L	L
	PU1–3	Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide	A	A	A								
	PU1–4	Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana	A										
	PU1–5	Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība	A	A	A	A			L	A			L
Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī	PU2–1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība				A	A	A	L				
	PU2–2	Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana				A	A	A	L				
	PU2–3	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana				A	A	L			A	A	
	PU2–4	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana				A	A				A	A	
	PU2–5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana				A	A	L			A	A	
	PU2–6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide				A	A				A	A	
	PU2–7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana				A	A						
	PU2–8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem				A	A						
	PU2–9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem				A	A		L		A	A	L
	PU2–10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana				A	A	A			A	A	
	PU2–11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana				A	A	A			A	A	
	PU2–12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem				A	A				A	A	
	PU2–13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana				A	A	L			A	A	
	PU2–14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem				A	A						
	PU2–15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana				A	A	A	L				
	PU2–16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem				A	A	A			A	A	
	PU2–17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana				A	A	A	L		A	A	L
	PU2–18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana				A	A	A	L		A	A	L
	PU2–19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība				A	A	A	L		A	A	L
	PU2–20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)				A	A				A	A	
	PU2–21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)				A	A	A	L		A	A	L
	PU2–22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)				A	A	L	L		A	A	L
	PU2–23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana				A	A				A	A	
Visos pārvaldības līmeņos	PU3–1	Nemitīga pilnveide	A	A	A	A	A	A	L		A	A	L
	PU3–2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste	A	A	A	A	A	A	L		A	A	L
	PU3–3	Īstenoto aktivitāšu kontrole	A	A	A	A	A	A	L		A	A	L
	PU3–4	Finanšu pārvaldība	A	A	A	A	A	A	L		A	A	L

Pakalpojumu pārvaldības posmi un tiem atbilstošās aktivitātes

PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana	✓							
PU1-2	Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana	✓							
PU1-3	Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide		✓	✓					
PU1-4	Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana		✓	✓					
PU1-5	Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība		✓	✓					
PU2-1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība				✓	✓	✓		✓
PU2-2	Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-3	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana				✓	✓	✓	✓	
PU2-4	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana				✓	✓	✓	✓	
PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide						✓	✓	✓
PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana						✓	✓	✓
PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem						✓		✓
PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana						✓	✓	
PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem						✓	✓	✓
PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana				✓	✓	✓	✓	
PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem				✓	✓	✓	✓	
PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana						✓		
PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem						✓		✓
PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana					✓	✓	✓	✓
PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)				✓	✓	✓	✓	✓
PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)						✓	✓	
PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)						✓	✓	
PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana				✓	✓	✓	✓	✓
PU3-1	Nemītīga pilnveide	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PU3-4	Finanšu pārvaldība	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

8(11)

Pilnvērtīgai pakalpojumu pārvaldībai,
pakalpojumu sniegšanai un pakalpojumu atbilstības nodrošināšanai,
ir nepieciešams veikt
pilnīgi visus
pakalpojumu pārvaldības uzdevumus

Jo pakalpojumu pārvaldības 32 uzdevumi:

- ♦ ir savstarpēji saistīti – tie ir vienota, savstarpēji papildinoša sistēma
(pakalpojumu pārvaldības “biznesa process”)
- ♦ ir atkarīgi viens no otra, un tie ietekmē citus vai arī ir atkarīgi no citiem – saistītajiem uzdevumiem
(konkrēta uzdevuma veikšana var būt kā priekšnoteikums kāda cita uzdevuma veikšanai)
- ♦ ir jāveic visi – tie ir kopēja un vienota procesa sastāvdaļa
(var atšķirties “pārvaldības pakāpe” – pārvaldības uzdevumu veikšanas dziļums dažādu prioritāšu pakalpojumiem, un iestāde pati nosaka sev atbilstošāko uzdevuma veikšanas veidu, tostarp procesu)
- ♦ nodrošina pakalpojumu atbilstību pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
(dažādu konkrētu uzdevumu veikšana nodrošina pakalpojuma atbilstību konkrētiem nosacījumiem)

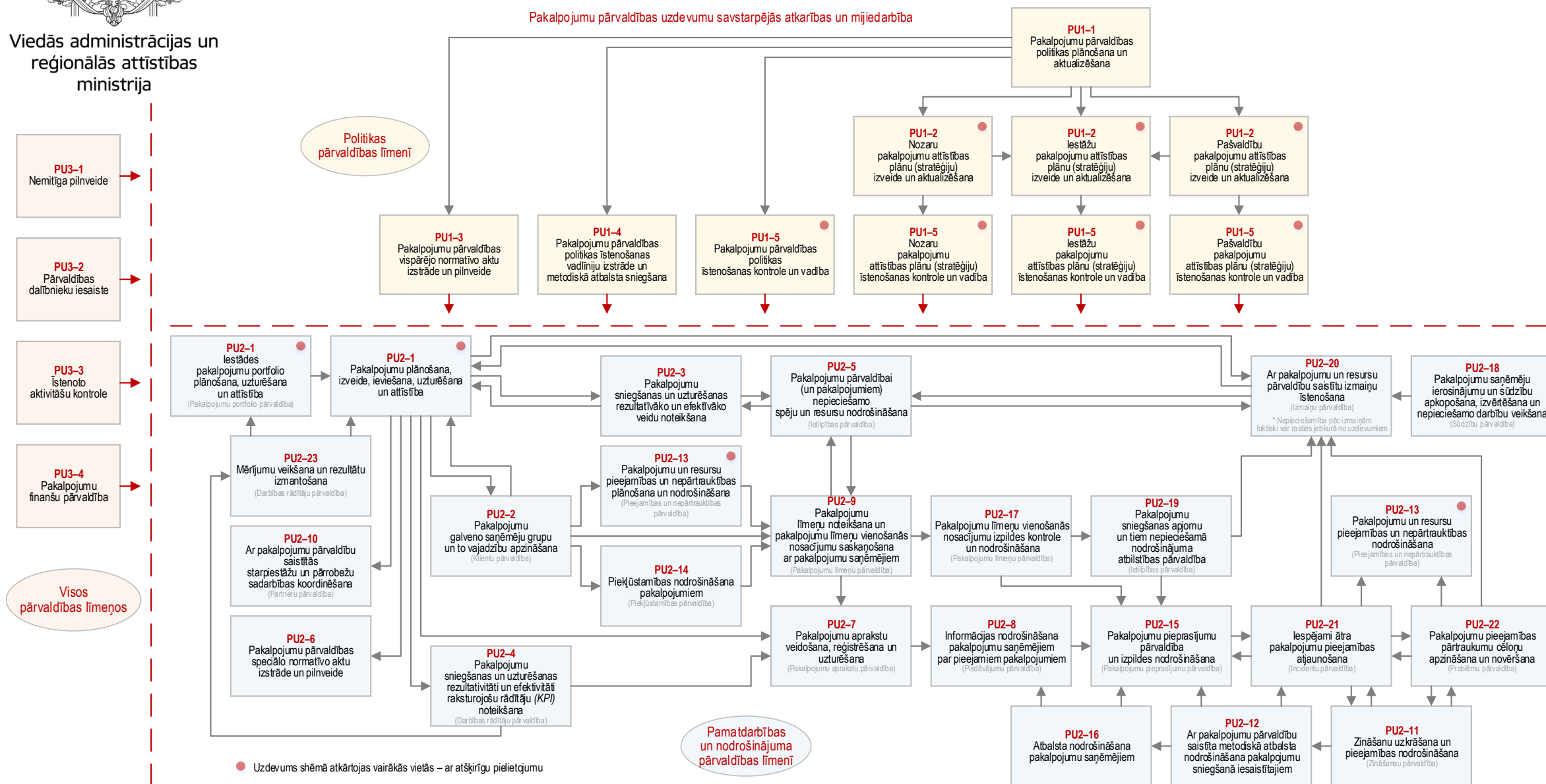


Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējo atkarību un mijiedarbības shēma

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



10(11)

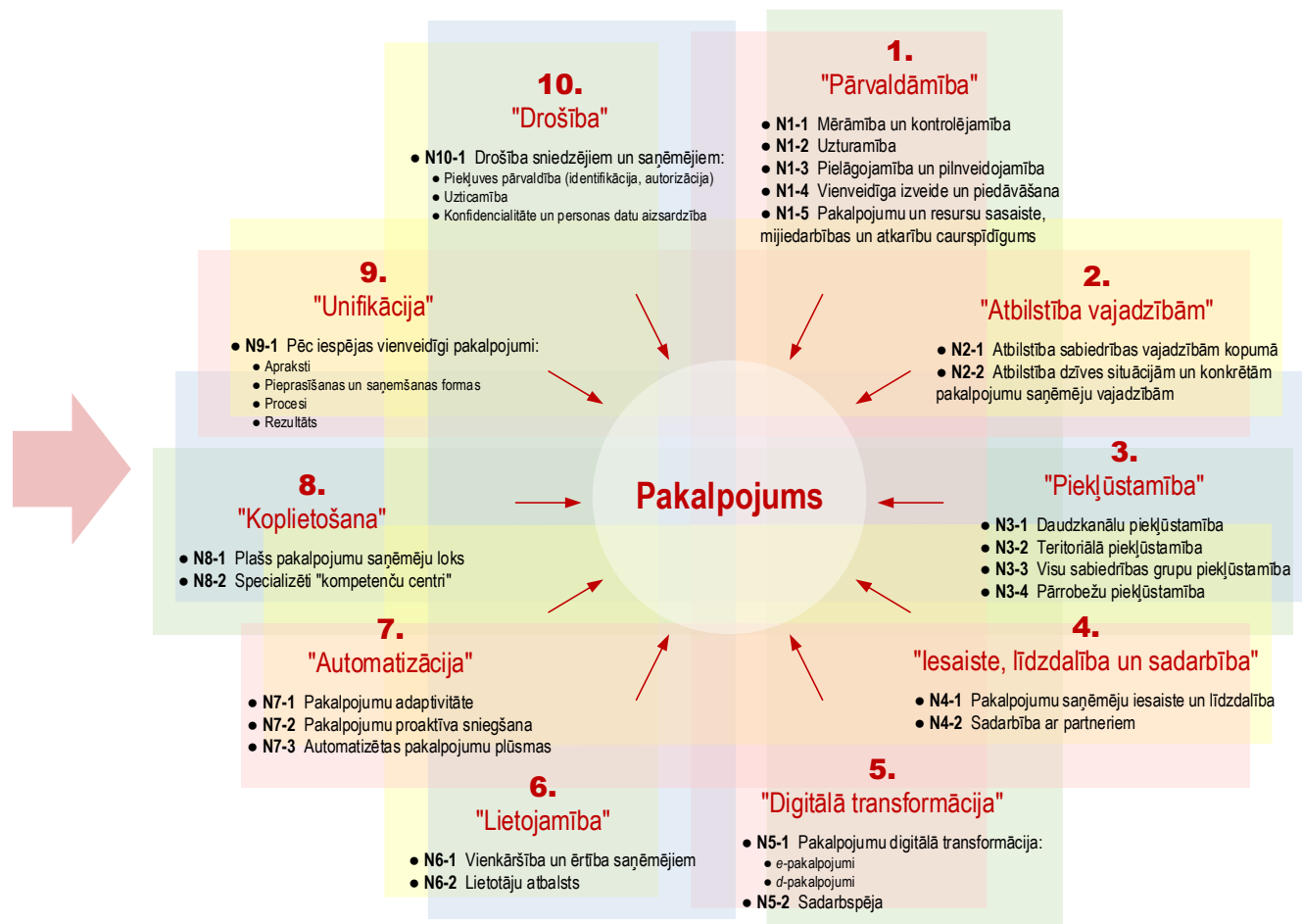
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme uz pakalpojumiem

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas ietekme
uz pakalpojumu un tā atbilstību pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem (atbilstības nodrošināšana)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
PU1-2	Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana
PU1-3	Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
PU1-4	Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana
PU1-5	Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība
PU2-1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība
PU2-2	Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana
PU2-3	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultātīvāko un efektīvāko veidu noteikšana
PU2-4	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana
PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem
PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana
PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana
PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana
PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem
PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana
PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana
PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
PU3-1	Nemītīga pilnveide
PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste
PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole
PU3-4	Finanšu pārvaldība

Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no nepieciešamā nodrošinājuma

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu atkarība no pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamā nodrošinājuma
(spējām un resursiem)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-1	Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana
PU1-2	Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana
PU1-3	Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
PU1-4	Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana
PU1-5	Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība
PU2-1	Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība
PU2-2	Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana
PU2-3	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana
PU2-4	Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko raksturojošu rādītāju noteikšana
PU2-5	Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana
PU2-6	Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide
PU2-7	Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana
PU2-8	Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem
PU2-9	Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem
PU2-10	Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana
PU2-11	Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana
PU2-12	Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
PU2-13	Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana
PU2-14	Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem
PU2-15	Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana
PU2-16	Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem
PU2-17	Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana
PU2-18	Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana
PU2-19	Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība
PU2-20	Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)
PU2-21	Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)
PU2-22	Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)
PU2-23	Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana
PU3-1	Nemitīga pilnveide
PU3-2	Pārvaldības dalībnieku iesaiste
PU3-3	Īstenoto aktivitāšu kontrole
PU3-4	Finanšu pārvaldība

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi

Spējas:

- Organizatoriskā struktūra
- Kultūra
- Personāls (cilvēki)
- Kompetences
- Vadlīnijas
- Procesi
- Normatīvais regulējums
- Partneri
- Pakalpojumu saņēmēji

Resursi:

- Informācija
- Digitālās tehnoloģijas
- Citi resursi



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-1

Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

1(8)

Uzdevuma veikšanas rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidota un tiek aktualizēta valstī vienota un visaptveroša [pakalpojumu pārvaldības politika](#), kas apraksta [pakalpojumu pārvaldībai](#) nepieciešamo [pakalpojumu pārvaldības sistēmu](#), un ir par pamatu valstī vienotas [pakalpojumu vides izveidei un pilnveidei](#)

Ieguvumi un apdraudējumi



Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pārvaldība valstī (tostarp pakalpojumu izveide un sniegšana) atbilst valsts attīstības prioritātēm un mērķiem – sabiedrības vispārējām vajadzībām
- ♦ vienota [pakalpojumu pārvaldības politika](#) ir priekšnosacījums sabiedrības apmierinātības pieaugumam ar publiskajiem pakalpojumiem, kā arī iestāžu apmierinātības pieaugumam, īstenojot pārvaldītu starpiestāžu sadarbību starpiestāžu pakalpojumu formā
- ♦ [pakalpojumu pārvaldība](#) (tostarp izveide un sniegšana) nodrošina pakalpojumu sniegšanas rezultativitātes un efektivitātes palielināšanu
- ♦ ir noteikti vispārēji pakalpojumu pārvaldības rezultatīvākie un efektīvākie veidi, un ir noteikta valstī vienota pieeja pakalpojumu pārvaldības īstenošanā

Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ valstī nav vienota pakalpojumu pārvaldība, nav [vienota pieeja](#) pakalpojumu pārvaldības īstenošanā:
 - ♦ tā ir fragmentēta (tā nav visaptveroša ne pēc mērogiem, ne pēc līmeņiem, ne pēc posmiem, ne pēc satura)
 - ♦ tā tiek īstenota atsevišķās iestādēs, atšķirīgi un nepilnīgi
 - ♦ tā neatbilst valsts attīstības prioritātēm un mērķiem – sabiedrības vispārējām vajadzībām
- ♦ valstī kopumā nav nodrošināti:
 - ♦ pakalpojumu saņēmējiem – vajadzībām atbilstoši un kvalitatīvi pakalpojumi, un ērts un piemērots to saņemšanas veids
 - ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem – rezultatīvākie un efektīvākie pakalpojumu pārvaldības veidi, pakalpojumu saņēmēju apmierinātība un efektīva pakalpojumu pārvaldība



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

2(8)

Uzdevuma veikšanas līmeņi, mērogi un atbildīgās lomas

- ♦ **Uzdevums** ir veicams visos norādītajos pakalpojumu pārvaldības **līmeņos un mērogos**
- ♦ Uzdevuma veikšanā ir iesaistītas visas norādītās pakalpojumu pārvaldības **lomas**



Uzdevuma 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	

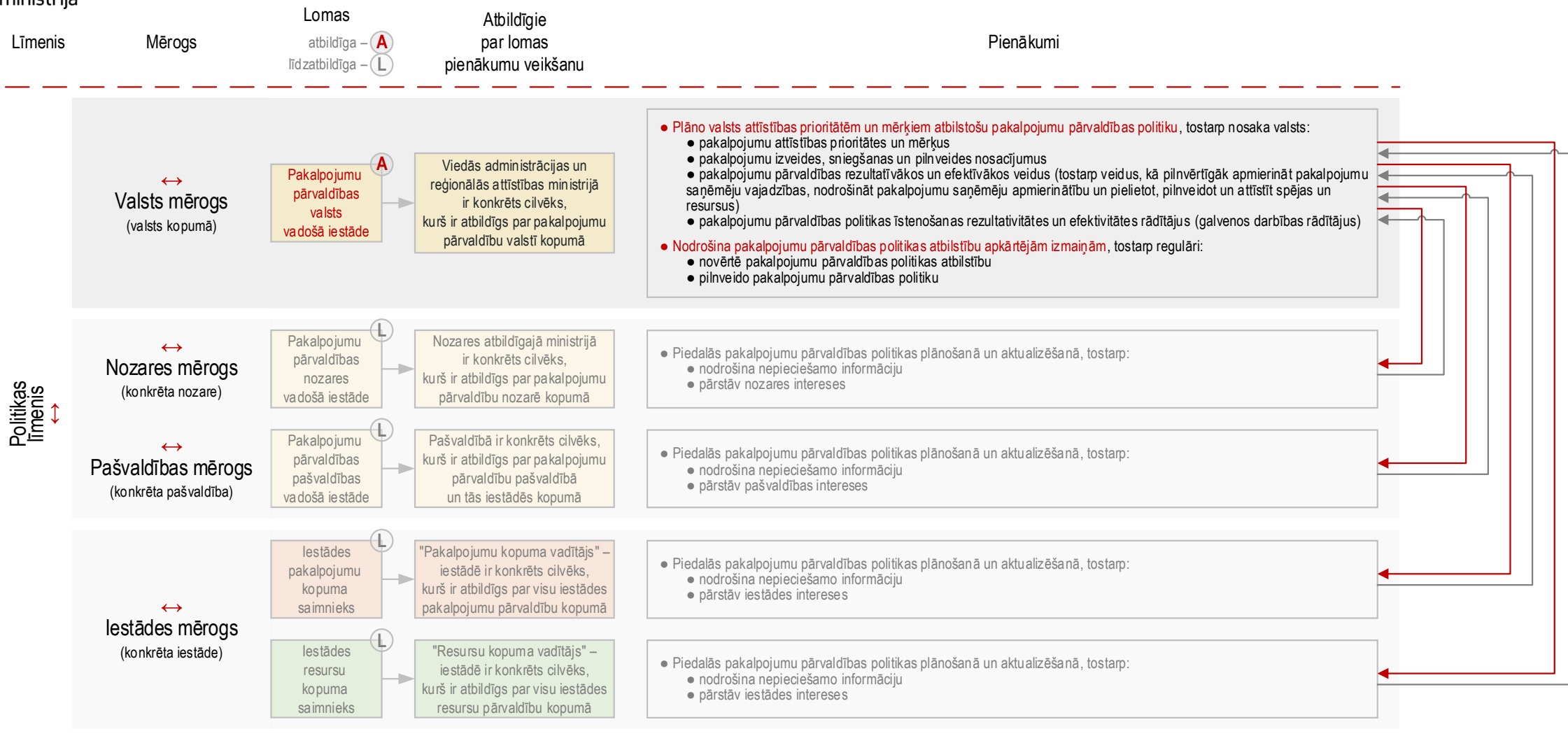


PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Uzdevuma veikšanā iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība



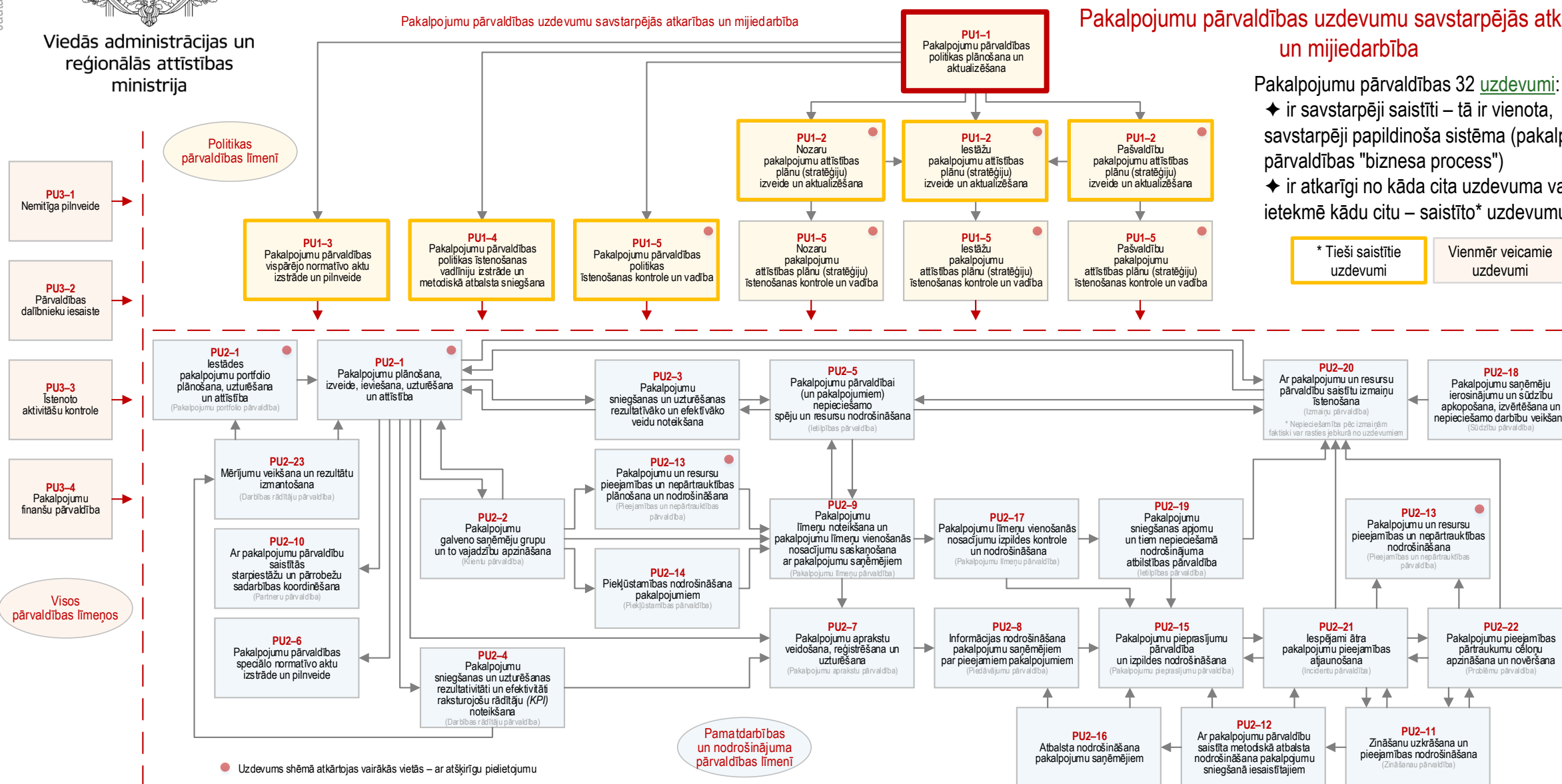
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



- ◆ 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.)

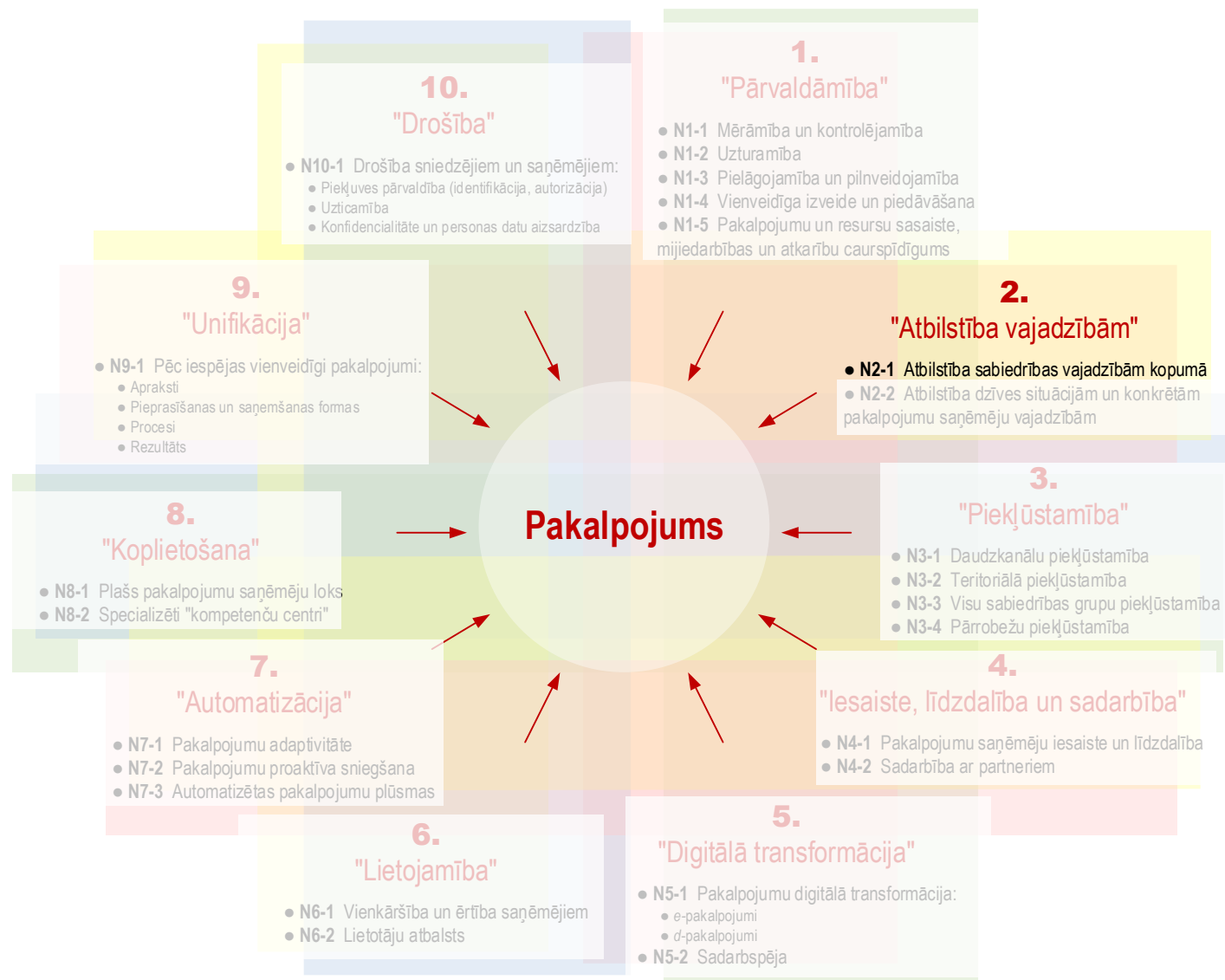
PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

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

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

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

Procesi



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par vispārējām pakalpojumu pārvaldības attīstības tendencēm
- ◆ Informācija par valsts attīstības prioritātēm un mērķiem
- ◆ Informācija par sabiedrības (tostarp iedzīvotāju un uzņēmēju) vajadzībām un to izmaiņu tendencēm
- ◆ Informācija par esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un pakalpojumu vidi valstī kopumā
- ◆ 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 valsts mērogā
- ◆ 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
 - ◆ 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.)

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana

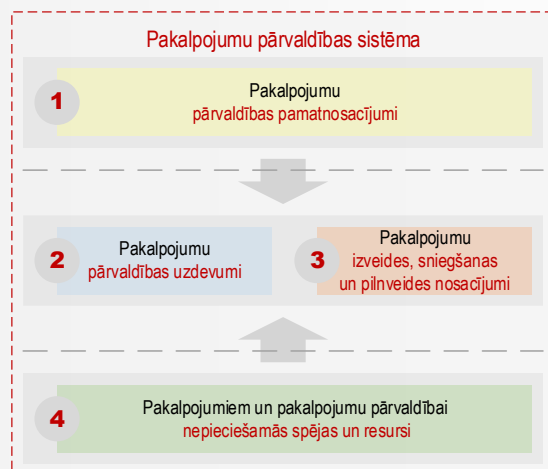
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politiku plāno "Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde" (Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija – VARAM)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika ir pakalpojumu vides pilnveides plāna sastāvdaļa
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei valstī
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika apraksta pakalpojumu pārvaldības sistēmu un ietver šādas galvenās sastāvdaļas:
 - ♦ levads (pakalpojumu pārvaldības pamatjēdzieni)
 - ♦ 1. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi
 - ♦ 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi
 - ♦ 3. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
 - ♦ 4. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi



Veicamās darbības



"Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošajai iestādei":

- 1) Pirms pakalpojumu pārvaldības politikas plānošanas, ir jāapzina esošais stāvoklis saistībā ar pakalpojumu vidi valstī kopumā
- 2) Plānojot pakalpojumu pārvaldības politiku:
 - ♦ tā ir jāsalāgo ar valsts attīstības prioritātēm un mērķiem
 - ♦ tās izveidē ir jāiesaista citi pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, un tiem atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:
 - ♦ ir jānodrošina politikas plānošanai nepieciešamā informācija
 - ♦ ir jāpārstāv nozares, pašvaldības vai iestādes intereses
- 3) Pakalpojumu pārvaldības politiku kā pakalpojumu vides pilnveides plāna sastāvdaļu ir jāapstiprina Ministru kabinetam
- 4) Pakalpojumu pārvaldības politiku ir regulāri jāpārskata un jāaktualizē, veidojot pakalpojumu vides pilnveides plānu nākošajam periodam, tostarp:
 - ♦ aktualizēšana ir jāuzsāk vismaz vienu gadu pirms nākošā perioda sākšanās
 - ♦ pirms aktualizēšanas ir jānovērtē pakalpojumu pārvaldības politikas atbilstība apkārtējām izmaiņām
 - ♦ aktualizējot, ir jānodrošina pēctecība attiecībā pret iepriekšējo plāna periodu

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Visaptverošai un valstī vienotai pakalpojumu pārvaldības politikas iedzīvināšanai:
 - ♦ ir jāvelta īpaša, fokusēta uzmanība, apņēmība un mērķtiecība
 - ♦ ir jāplāno pastāvīgs darbs ilgtermiņā
 - ♦ ir jāīsteno pakalpojumu vides pilnveide katrā atsevišķā iestādē

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ BUJ: Kas ir pakalpojumu pārvaldības politika?
- ♦ ITIL4: *Strategy management*
- ♦ ITIL4: *Architecture management*
- ♦ ITIL4: *Organizational change management*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-2

Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



◆ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ◆ ir sagatavoti pakalpojumu attīstības plāni* nozarei, pašvaldībai vai iestādei (atbilstoši savam darbības mērogam)
- ◆ pakalpojumu attīstības plāni tiek aktualizēti (atbilstoši mainīgām vajadzībām un situācijai)

* no pakalpojumu pārvaldības skatu punkta – plāni, bet no valsts attīstības plānošanas skatu punkta – stratēģijas

Ieguvumi un apdraudējumi



◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ◆ pakalpojumu pārvaldība nozarēs, pašvaldībās un iestādēs (tostarp pakalpojumu izveide un sniegšana) atbilst valsts attīstības prioritātēm, mērķiem un valsts pakalpojumu pārvaldības politikai
- ◆ pakalpojumu pārvaldība atbilst sabiedrības vispārējām un pakalpojumu saņēmēju konkrētām vajadzībām
- ◆ nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plāni atspoguļo pakalpojumu pārvaldības mērķus, nosaka turpmākās aktivitātes saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un rezultatīvākos un efektīvākos aktivitāšu īstenošanas veidus
- ◆ pakalpojumu attīstības plāni atbilst sabiedrības vajadzību un situācijas izmaiņām

◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ◆ pakalpojumu pārvaldība nozarēs, pašvaldībās un iestādēs (tostarp pakalpojumu izveide un sniegšana) neatbilst valsts attīstības prioritātēm, mērķiem un valsts pakalpojumu pārvaldības politikai – tā neatbilst sabiedrības vispārējām un pakalpojumu saņēmēju konkrētām vajadzībām
- ◆ nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstība nenotiek plānveidīgi:
 - ◆ nav noteikti pakalpojumu pārvaldības (tostarp attīstības) mērķi
 - ◆ nav noteiktas pakalpojumu pārvaldības aktivitātes
 - ◆ nav noteikti un rezultatīvākie un efektīvākie pakalpojumu pārvaldības aktivitāšu īstenošanas veidi
 - ◆ pakalpojumu attīstība neatbilst sabiedrības vajadzību un situācijas izmaiņām
- ◆ nozares, pašvaldības vai iestādes darbības virzieni nav noteikti vai arī tie nav atbilstoši realitātei
- ◆ nav skaidras iestādes pakalpojumu grupas un iespējamie pakalpojumi, un nav skaidra šo pakalpojumu grupu turpmākā attīstība
- ◆ nav skaidra nozares, pašvaldības vai iestādes attīstība kopumā



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

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	

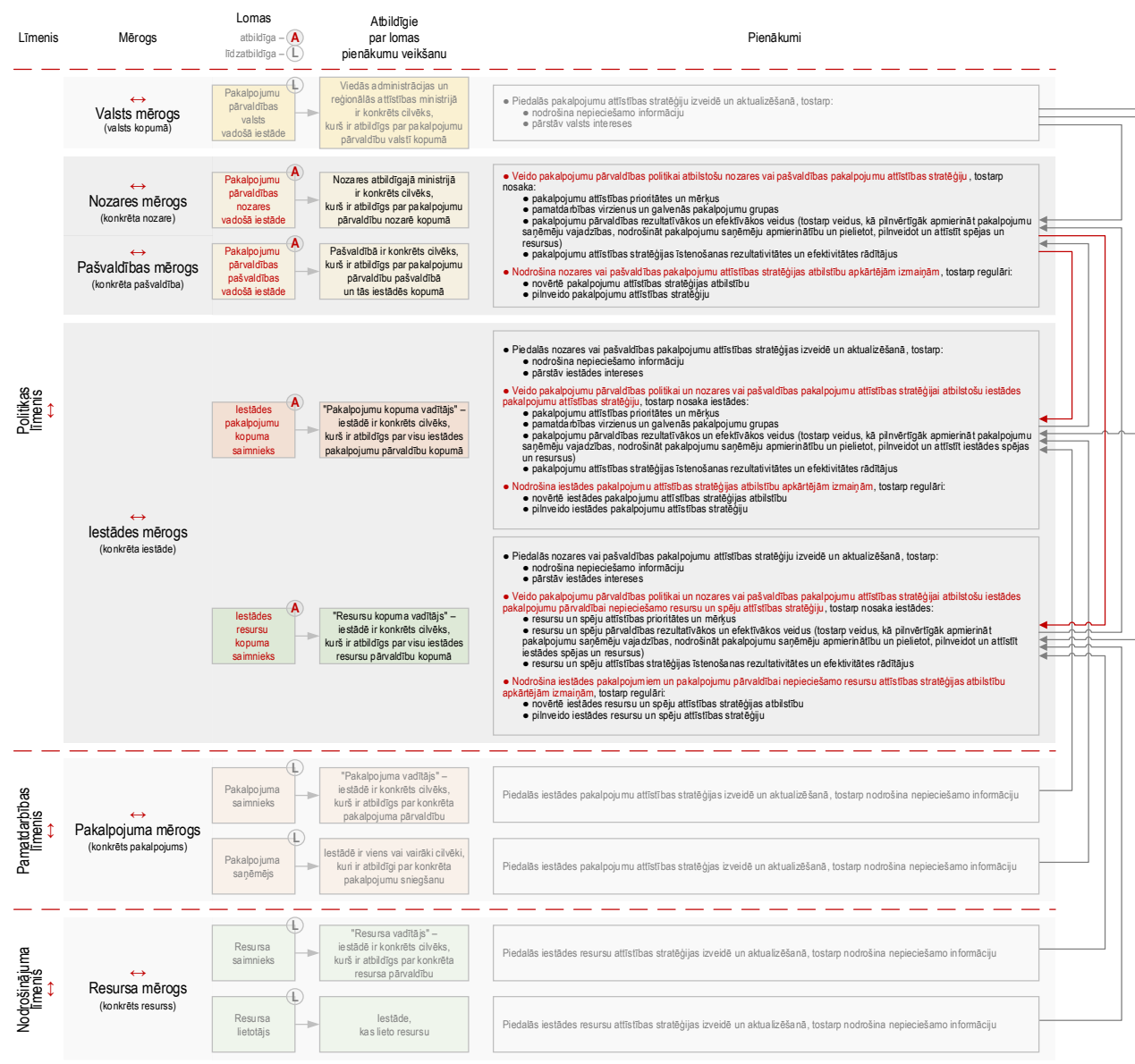


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana





PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

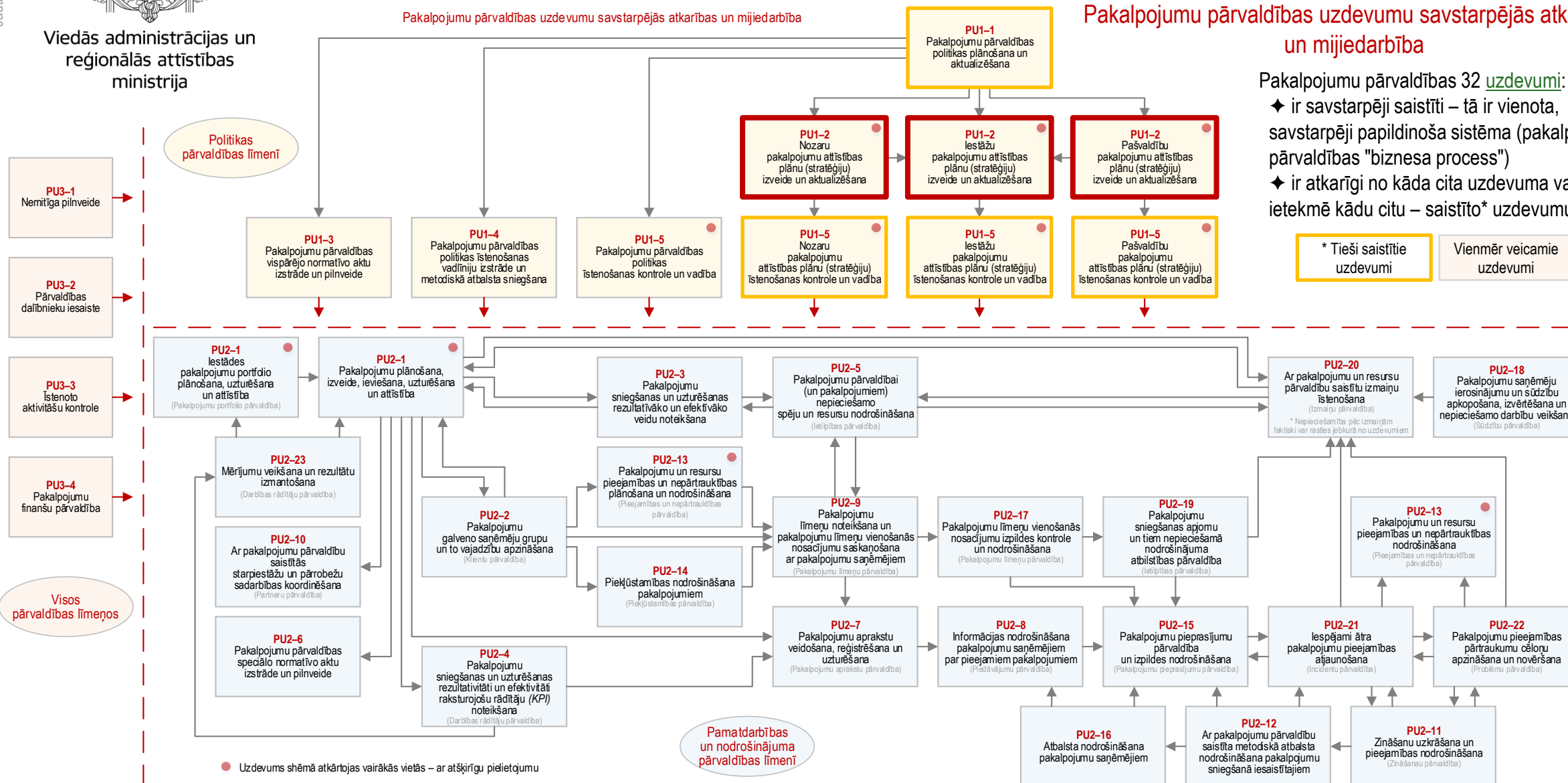
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi



● Uzdevums shēmā atkārtojas vairākās vietās – ar atšķirīgu pietikumu



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

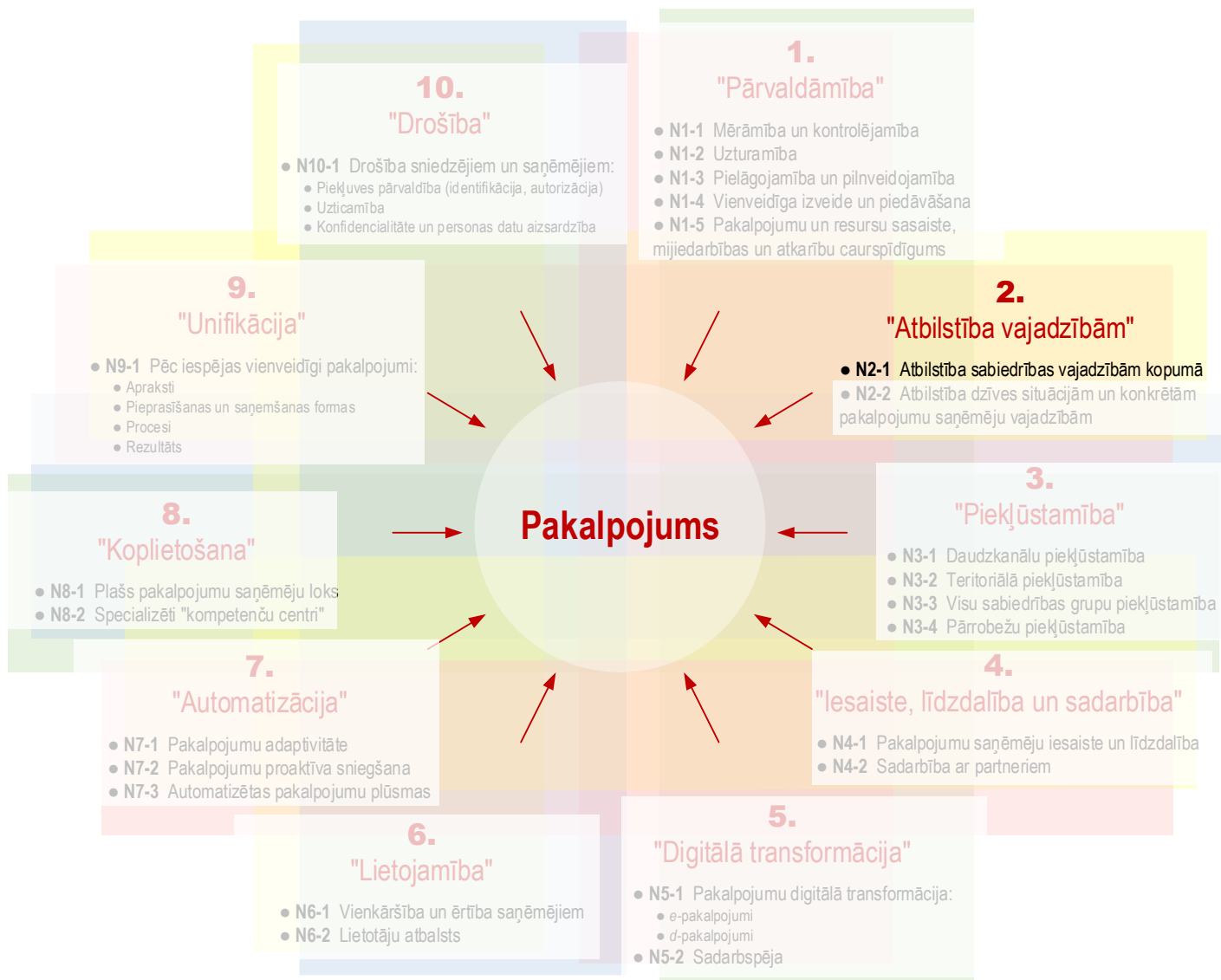
PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

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.)

PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

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

Procesi



- ◆ Īpaši procesi nav nepieciešami



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par valsts attīstības prioritātēm un mērķiem
- ◆ Informācija par sabiedrības (tostarp iedzīvotāju un uzņēmēju) vajadzībām un to izmaiņu tendencēm
- ◆ Informācija par esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un pakalpojumu vidi nozarēs, pašvaldībās un iestādēs
- ◆ 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 nozaru, pašvaldību un iestāžu mērogos
- ◆ 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
 - ◆ 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.)

PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Nozares pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija)** ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei, tostarp pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu attīstībai valstī kopumā un ar nozari saistītajās iestādēs, un tas ietver:
 - ♦ pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus nozarē kopumā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas prioritātes nozarē kopumā
 - ♦ pamatdarbības virzienus un galvenās pakalpojumu grupas un to sadalījumu pa iestādēm (ar nozari saistītajām iestādēm)
 - ♦ rezultatīvākos un efektīvākos pakalpojumu pārvaldības veidus nozarē kopumā
 - ♦ nozares pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus
- ♦ **Pašvaldības pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija)** ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei, tostarp pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu attīstībai valstī kopumā un ar pašvaldību saistītajās iestādēs, un tas ietver:
 - ♦ pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus pašvaldībā kopumā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas prioritātes pašvaldībā kopumā
 - ♦ pašvaldības pamatdarbības virzienus, galvenās pakalpojumu grupas un to sadalījumu pa iestādēm (ar pašvaldību saistītajām iestādēm)
 - ♦ rezultatīvākos un efektīvākos pakalpojumu pārvaldības veidus pašvaldībā kopumā
 - ♦ pašvaldības pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus
- ♦ **Iestādes pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija)** ir pamats praktiskai pakalpojumu vides pilnveidei, tostarp pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu attīstībai valstī kopumā, un tas ietver:
 - ♦ pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus iestādē kopumā
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas prioritātes iestādē kopumā
 - ♦ iestādes pamatdarbības virzienu, galvenās pakalpojumu grupu un īpaši svarīgu pakalpojumu uzskaitījumu
 - ♦ rezultatīvākos un efektīvākos pakalpojumu pārvaldības veidus iestādē kopumā
 - ♦ iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus

Veicamās darbības



"[Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošajai iestādei](#)", "[Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošajai iestādei](#)", "[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājam](#)" un "[Iestādes resursu kopuma vadītājam](#)":

- 1) Pirms pakalpojumu attīstības stratēģijas izveides, ir jāapzina esošais stāvoklis saistībā ar [pakalpojumu vidi](#)
- 2) Veidojot pakalpojumu attīstības stratēģiju:
 - ♦ tā ir jāsalāgo ar:
 - ♦ augstāka līmeņa valsts attīstības plānošanas dokumentiem
 - ♦ ar valstī vienoto [pakalpojumu pārvaldības politiku](#)
 - ♦ ar citām, valstī vienotām ("horizontālām") politikām, tostarp ar Valsts reģionālo politiku
 - ♦ ar nodrošinājuma – spēju un resursu attīstības stratēģiju (kas arī ir nozares, pašvaldības vai iestādes attīstības plānošanas dokumenta sastāvdaļa)
 - ♦ tās izveidē ir jāiesaista arī citi pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, un tiem atbilstoši savām [pakalpojumu pārvaldības lomām](#):
 - ♦ ir jānodrošina stratēģijas izveidei nepieciešamā informācija
 - ♦ ir jāpārstāv savas nozares, pašvaldības, iestādes vai pakalpojuma intereses
- 3) Pakalpojumu attīstības stratēģija ir jāapstiprina kopā ar nozares, pašvaldības vai iestādes attīstības plānošanas dokumentu kā šī dokumenta sastāvdaļa
- 4) Pakalpojumu attīstības stratēģija ir regulāri jāpārskata un jāaktualizē, veidojot nozares, pašvaldības vai iestādes attīstības plānošanas dokumentu nākamajam periodam, tostarp:
 - ♦ ir jānovērtē pakalpojumu attīstības stratēģijas atbilstību apkārtējām izmaiņām
 - ♦ aktualizējot, ir jānodrošina pēctecība attiecībā pret iepriekšējo periodu

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojumu attīstības stratēģija nav jāveido kā jauns, atsevišķs dokuments:
 - ♦ nozares pakalpojumu attīstības stratēģija ir **nozares attīstības plānošanas dokumenta sastāvdaļa**
 - ♦ pašvaldības pakalpojumu attīstības stratēģija ir **pašvaldības ilgtspējīgas attīstības stratēģijas sastāvdaļa**
 - ♦ iestādes pakalpojumu attīstības stratēģija ir **iestādes darbības stratēģijas sastāvdaļa**

Papildu informācija:

♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)

- ♦ ITIL4: Strategy management
- ♦ ITIL4: Architecture management
- ♦ ITIL4: Organizational change management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-3

Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un 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:
 - ♦ Vispārēja informācija
 - ♦ Veicamās darbības
 - ♦ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek izstrādāti jauni, valstī vispārēji, pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami un pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoši normatīvie akti
- ♦ tiek pilnveidoti esošie normatīvie akti, kas ir saistīti ar pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā
- ♦ tiek sakārtota (optimizēta) ar pakalpojumu pārvaldību saistīto normatīvo aktu sistēma valstī kopumā

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir skaidri noteiktas un pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistošas galvenās pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas, tostarp:

- ♦ vienota terminoloģija
- ♦ pārvaldības vispārēji principi
- ♦ pārvaldības līmeņi un mērogi
- ♦ dalībnieku lomas
- ♦ pārvaldības uzdevumi un pienākumi
- ♦ pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumi

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ nav skaidri un vispārēji noteiktas, visiem pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistošas, saprotamas un pieejamas normas, kas regulē galvenās pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un 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

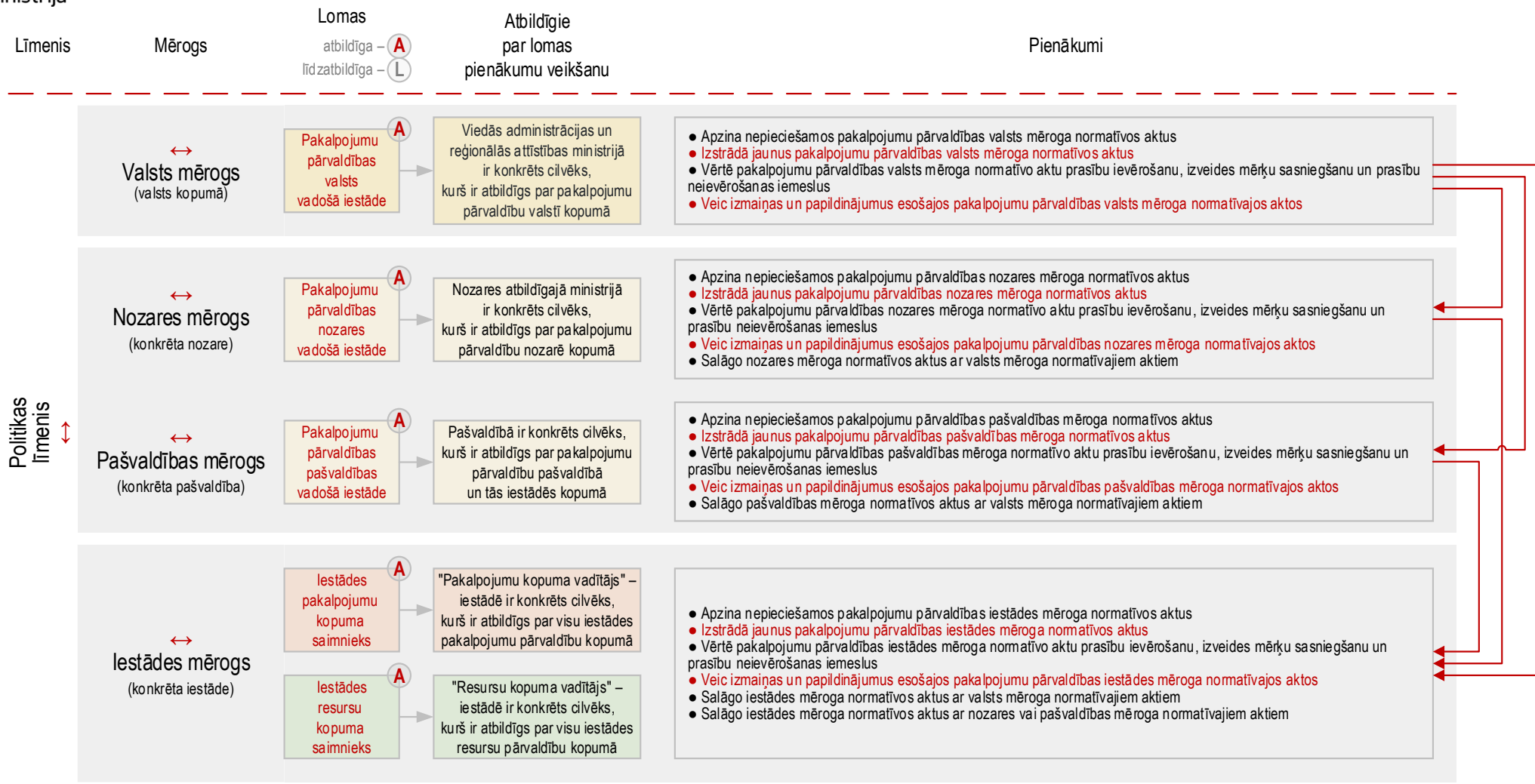
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



3(8)

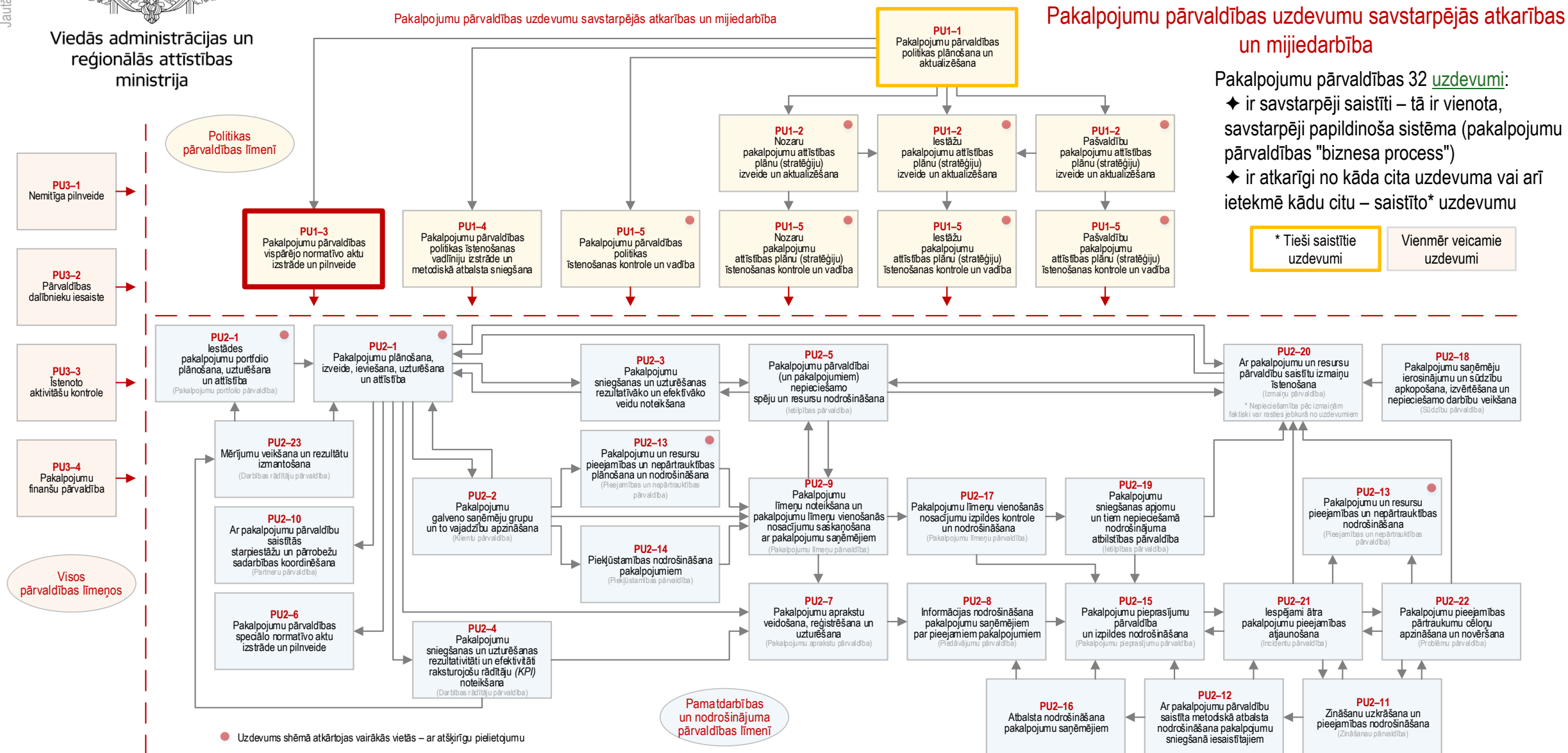
PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

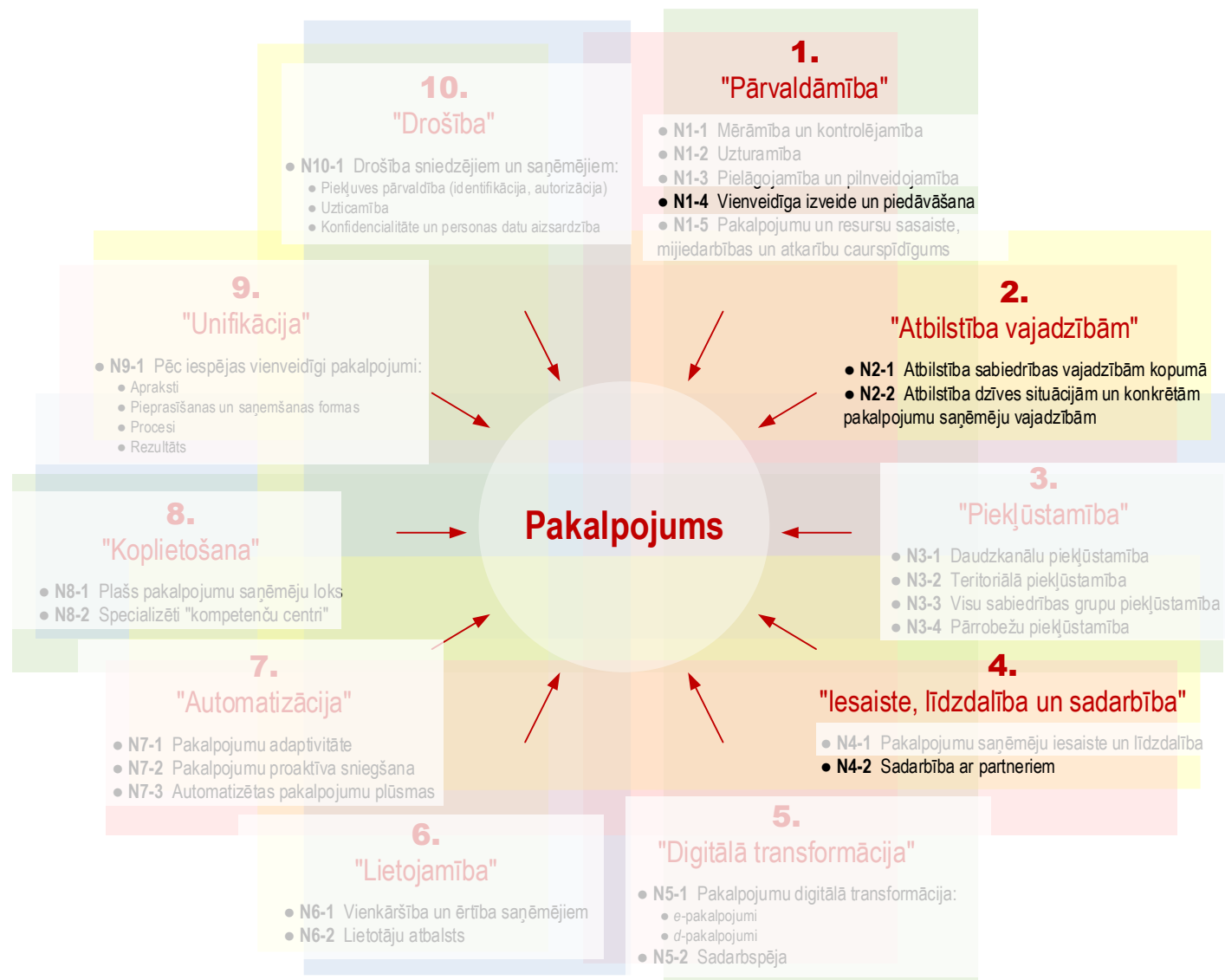
PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un 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



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldības politikas galvenajām sastāvdaļām, kuras nepieciešams nostiprināt normatīvajā regulējumā

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.)

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

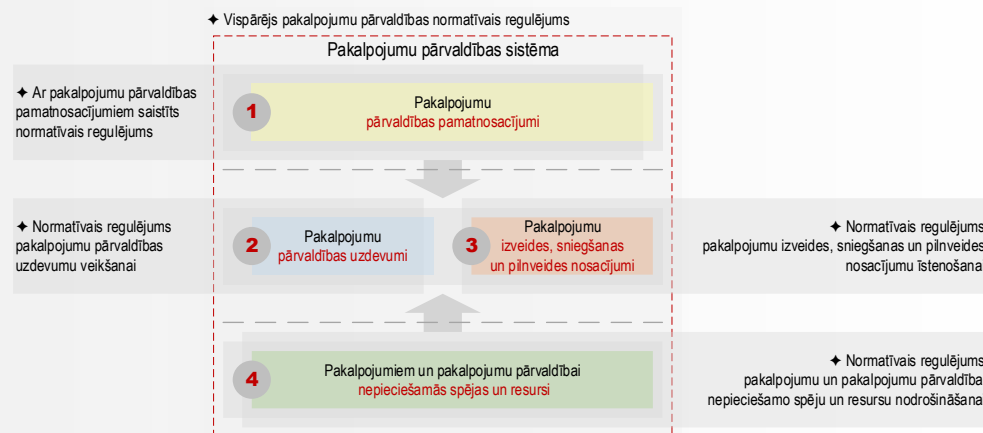
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Normatīvo regulējumu pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai vienoti valsts mērogā izstrādā "Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde"
- ◆ Normatīvo regulējumu, kas saistīts ar pakalpojumu pārvaldības īstenošanu vienoti valsts mērogā ("horizontāli"), var izstrādāt arī:
 - ◆ nozaru vadošās iestādes (ministrijas)
 - ◆ citās iestādēs, kas nav saistītas ar nozaru vadošajām iestādēm vai pašvaldībām
- ◆ Valsts mēroga pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vienota normatīvā regulējuma grupas ir:
 - ◆ vispārējs pakalpojumu pārvaldības normatīvais regulējums (pamatiēdzeni)
 - ◆ ar pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumiem saistīts normatīvais regulējums
 - ◆ normatīvais regulējums pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai
 - ◆ normatīvais regulējums pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai
 - ◆ normatīvais regulējums pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai



Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:

- 1) pirms ar pakalpojumu pārvaldību saistīta, valsts mērogā vienota vispārējā normatīvā regulējuma izveides:
 - ◆ apzina nepieciešamos pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga vispārējos normatīvos aktus
 - ◆ apzina esošos pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga vispārējos normatīvos aktus un nepieciešamās izmaiņas esošajos normatīvajos aktos
- 2) veidojot ar pakalpojumu pārvaldību saistītu, valsts mērogā vienotu normatīvo regulējumu:
 - ◆ pielāgo esošus vai izstrādā jaunus valsts mēroga, ar pakalpojumu pārvaldību saistītus vispārējus normatīvos aktus
- 3) pēc ar pakalpojumu pārvaldību saistīta, valsts mērogā vienota normatīvā regulējuma izveides:
 - ◆ nodrošina visiem iesaistītajiem metodisko atbalstu normatīvo aktu pielietošanā
 - ◆ vērtē pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga normatīvo aktu prasību ievērošanu, prasību neievērošanas iemeslus
 - ◆ vērtē pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga normatīvo aktu izveides mērķu sasniegšanu
 - ◆ veic izmaiņas un papildinājumus esošajos pakalpojumu pārvaldības valsts mēroga normatīvajos aktos

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Nozaru vadošajām iestādēm (ministrijām) un citām iestādēm, kas nav saistītas ar nozaru vadošajām iestādēm vai pašvaldībām, veidojot pakalpojumu pārvaldības vispārējos normatīvos aktus, tie ir jāsalāgo ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošās iestādes izveidotajiem valsts mēroga vispārējiem normatīvajiem aktiem
- ◆ Pašlaik spēkā esošais, ar pakalpojumu pārvaldību saistītais normatīvais regulējums tiek pārstrādāts atbilstoši jaunajai pakalpojumu pārvaldības politikai, un tajā ir paredzētas būtiskas izmaiņas!

Par sagaidāmajām izmaiņām aicinām konsultēties
ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi (VARAM)

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: Normatīvais regulējums, kas nosaka valstī vienotu, vispārēju kārtību pakalpojumu pārvaldības īstenošanai
- ◆ Galvenie ar pakalpojumu pārvaldību saistītie valsts mēroga vispārējie normatīvie akti:
 - ◆ Valsts pārvaldes iekārtas likums
 - ◆ Ministru kabineta noteikumi Nr. 399
 - ◆ Ministru kabineta noteikumi Nr. 402



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-4

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidotas un pieejamas valstī vienotas, pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamas vadlīnijas (atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai), kas paredzētas lietošanai visiem pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem
- ♦ tiek nodrošināts metodiskais atbalsts visiem pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem (tostarp konsultācijas, apmācība un praktiski izmantojami materiāli, kas ir nepieciešami pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir nodrošināta palīdzība pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistībā ar pakalpojumu pārvaldību, veicinot veiksmīgu valsts pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu (tas ir viens no kritiskajiem pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas veiksmes faktoriem)
- ♦ ir vienota pieeja uzdevumu veikšanai – iestādēm ir nodrošināta palīdzība uzdevumu veikšanā, katrs tos var veikt ātrāk un samazinot kļūdas

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem nav kompetences un vienotas izpratnes par pakalpojumu pārvaldību un ir apdraudēta veiksmīga valsts pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana, tostarp pakalpojumu sniegšana



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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



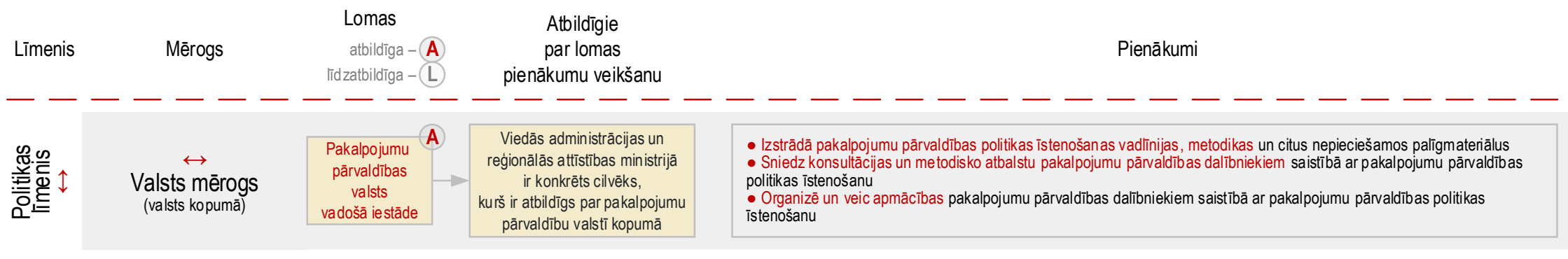
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

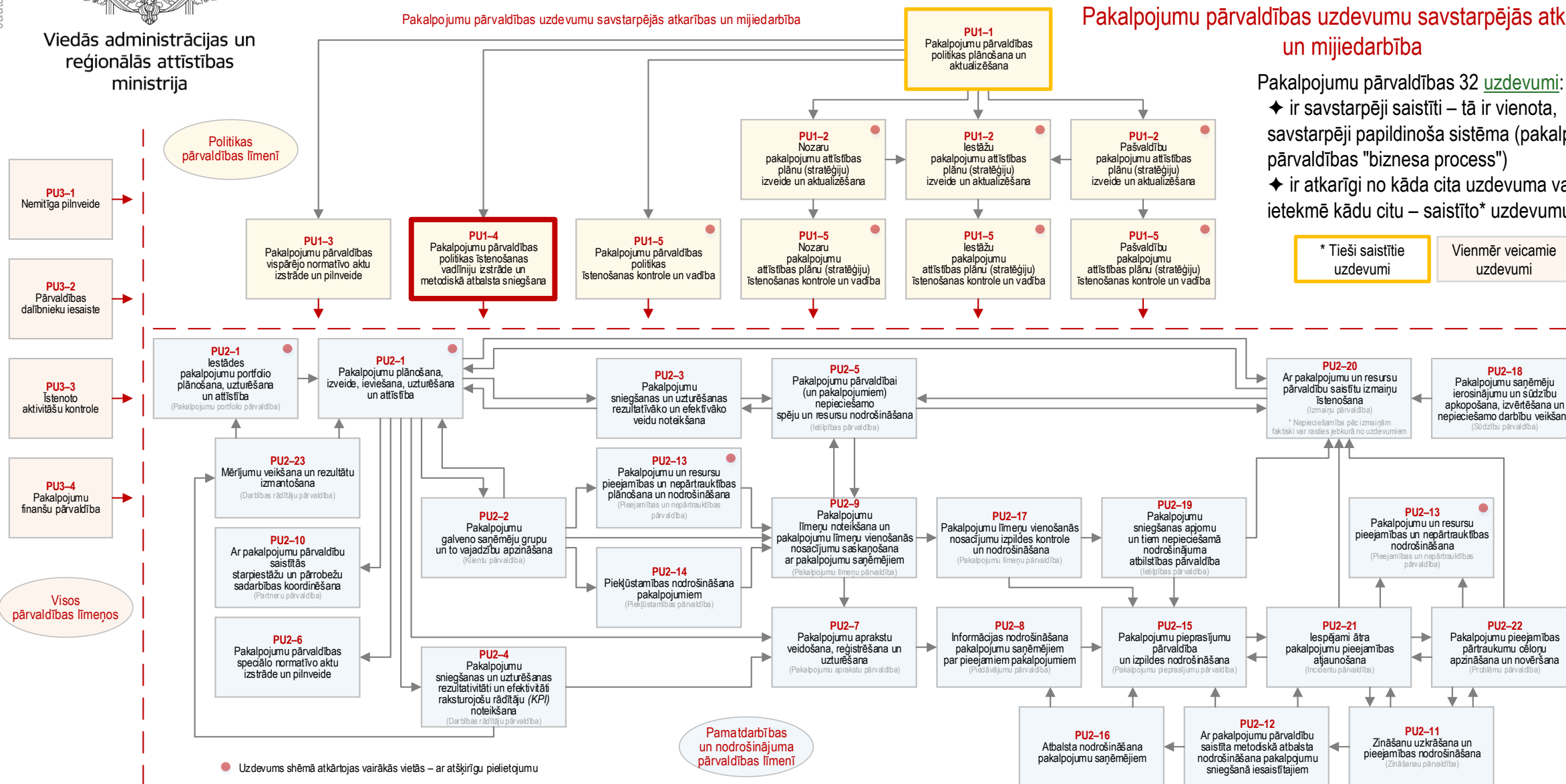
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

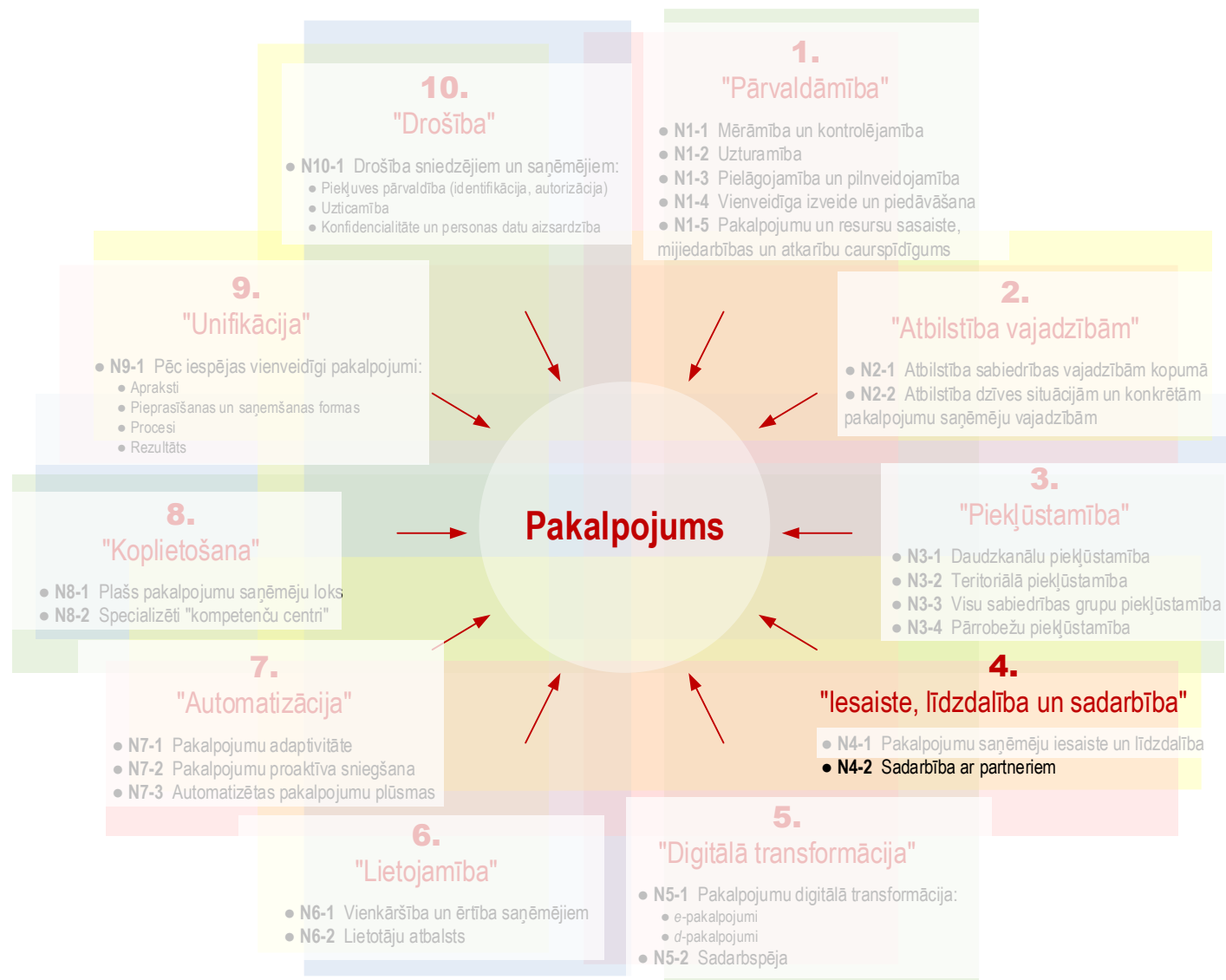
PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

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

Procesi



- ◆ Īpaši procesi nav nepieciešami



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldības politiku kopumā un tās galvenajām sastāvdaļām
- ◆ Informācija par esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību un pakalpojumu vidi valstī kopumā
- ◆ Informācija par iestādēm, kam nepieciešams metodiskais atbalsts

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.)

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

8(8)

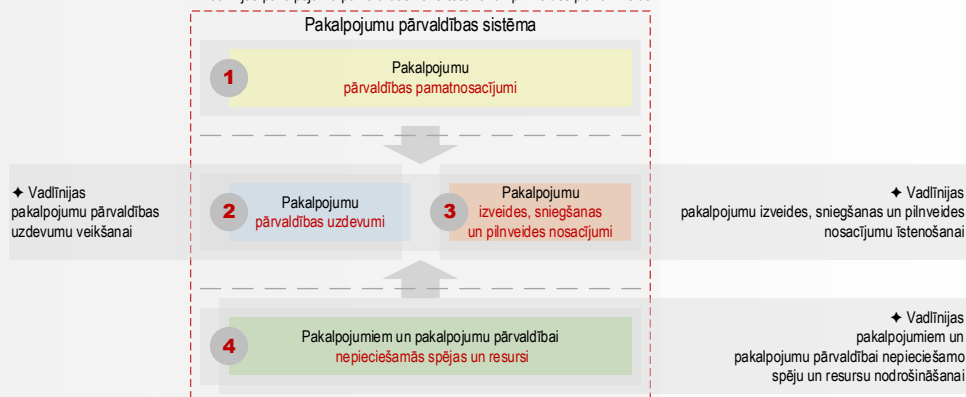
Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai vienoti valsts mērogā izstrādā "[Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde](#)"
- ♦ Valsts mērogā vienotas vadlīnijas un mācību materiāli pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai:
 - ♦ mācību materiāli "[Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana](#)"
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei](#)", tostarp:
 - ♦ esošā stāvokļa novērtēšanai
 - ♦ neatbilstību cēloņu un savstarpējo atkarību noteikšanai
 - ♦ pilnveides – neatbilstību novēršanas plānu izveidei
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai](#)"
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai](#)"
 - ♦ "[Vadlīnijas pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai](#)"

♦ Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei



Veicamās darbības



"[Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošajai iestādei](#)":

- 1) Izstrādā un nodrošina pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas [vadlīnijas, metodikas un citus nepieciešamos palīgmateriālus](#), tostarp:
 - ♦ vadlīnijas
 - ♦ formas un sagataves darbu veikšanai
 - ♦ mācību materiālus
 - ♦ praktisku nodarbību videomateriālus
- 2) Sniedz konsultācijas un metodisko atbalstu pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistībā ar pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu un pakalpojumu pārvaldību, tostarp:
 - ♦ pēc vajadzības – attālināti:
 - ♦ "pašapkalpošanās" iespēja tīmekļvietnē (informācija un atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem)
 - ♦ tālruna konsultācijas
 - ♦ e-pasta saziņa (pvp@varam.gov.lv)
 - ♦ regulāri – tiešsaistē (tiešsaistes atbalsts – tikšanās noteiktā laikā, bez iepriekšējas pieteikšanās: [Pieslēgšanās saite](#))
 - ♦ pēc pieprasījuma – tikšanās gan tiešsaistē, gan klātienē:
 - ♦ iestādēm kopumā
 - ♦ iestāžu pārstāvjiem
- 3) Organizē un veic apmācības pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistībā ar pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu un pakalpojumu pārvaldību, tostarp:
 - ♦ valstī centralizēti
 - ♦ individuāli iestādēm (pēc iestāžu pieprasījuma)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Var tikt izstrādātas arī:
 - ♦ valstī vai nozarē vienotas vadlīnijas, ko izstrādā "[Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde](#)"
 - ♦ pašvaldībā vienotas, specializētas vadlīnijas, ko izstrādā "[Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde](#)"
 - ♦ iestādē vienotas, specializētas, ar pakalpojumu pārvaldību saistītas vadlīnijas, ko izstrādā iestāde – "[Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks](#)" vai "[Iestādes resursu kopuma saimnieks](#)"

Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [S5 Vadlīnijas](#)
- ♦ BUJ: [Biežāk uzdotie jautājumi](#)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Politikas līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU1-5

Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek vadīta pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana valsts mērogā, tostarp tiek koordinēta un kontrolēta pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas gaita un rezultāti valsts mērogā
- ♦ tiek vadīta pakalpojumu attīstības plānu īstenošana nozares, pašvaldības un iestādes mērogā, tostarp tiek koordinēta un kontrolēta pakalpojumu attīstības plānu īstenošana nozares, pašvaldības un iestādes mērogā

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pārvaldības dalībnieku darbības un to rezultāti ir plānoti, kontrolēti, saskaņoti, vienveidīgi, prognozējami un atbilstoši valsts pakalpojumu pārvaldības politikai un pakalpojumu attīstības plāniem (stratēģijām)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav nodrošināta valstī vienota pakalpojumu pārvaldības politikas un stratēģiju īstenošana – katra iestāde pārvalda pakalpojumus atbilstoši savai izpratnei vai arī vispār nepārvalda savus pakalpojumus



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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	

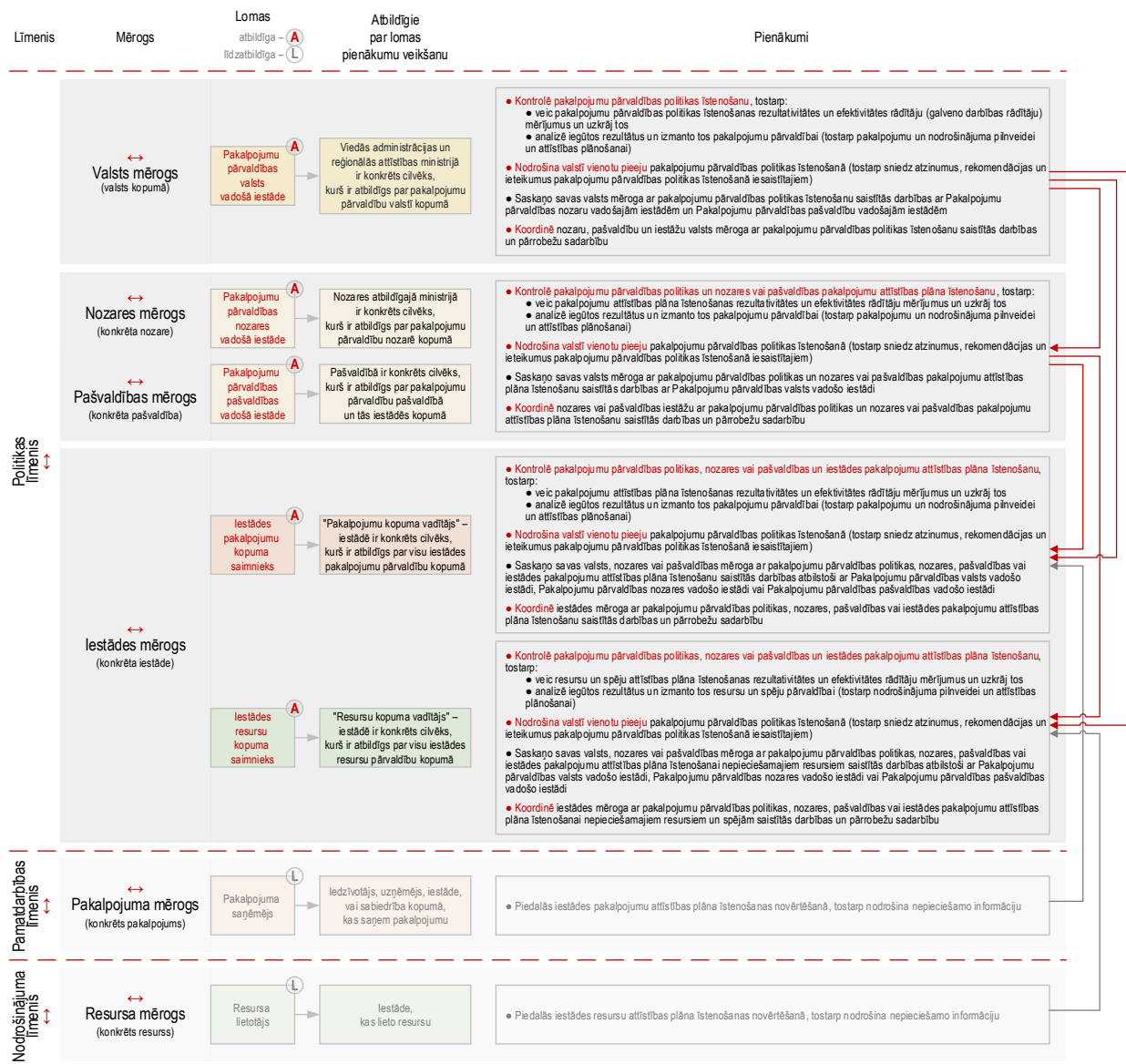


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība





PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

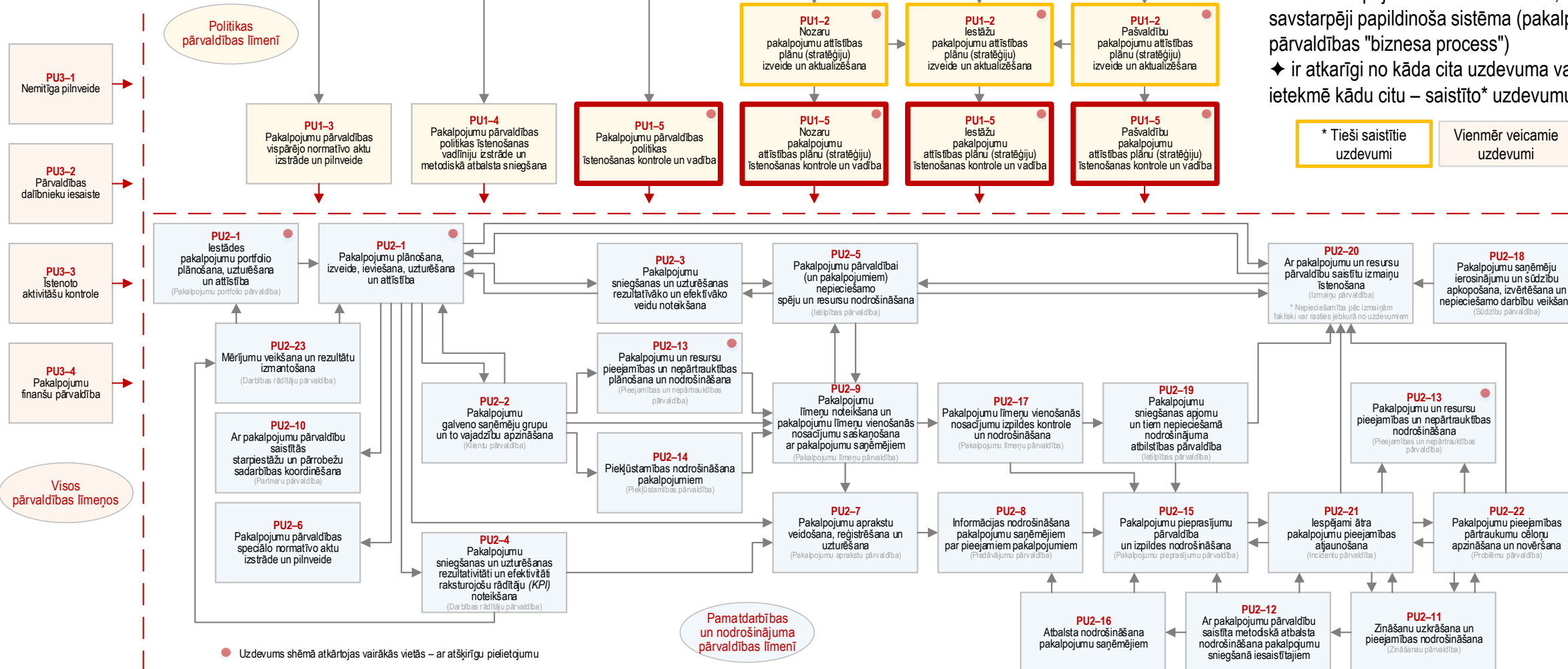
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

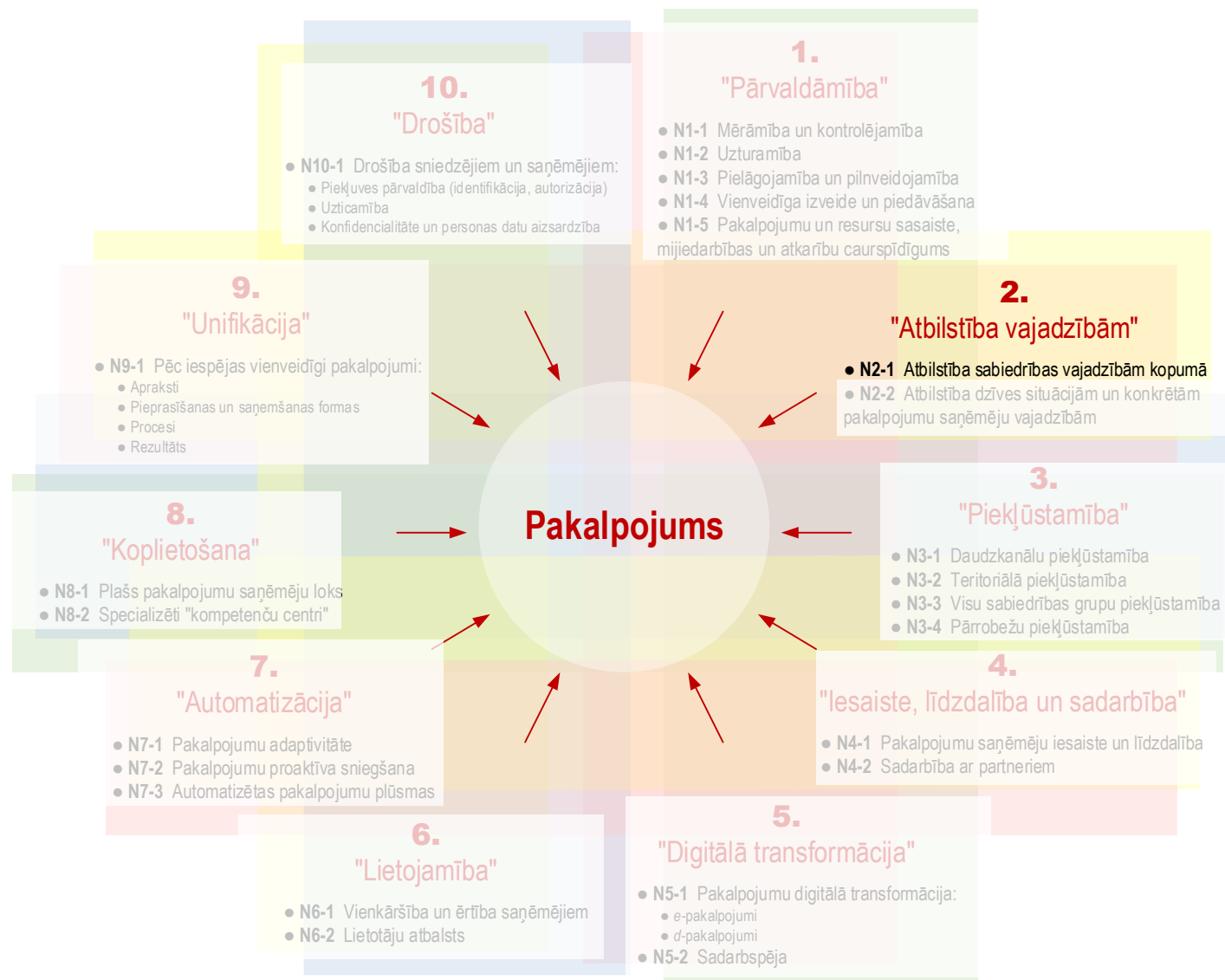
PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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.)

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

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 pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas kontrolei un vadībai (valsts mērogā)
 - ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas kontrolei un vadībai (nozares mērogā)
 - ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas kontrolei un vadībai (pašvaldības mērogā)
 - ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu attīstības stratēģijas īstenošanas kontrolei un vadībai (iestādes mērogā)
- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas gaitu valstī kopumā
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu attīstības stratēģiju īstenošanas gaitu nozarēs un iestādēs
- ◆ 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 valsts, nozaru, pašvaldību un iestāžu mērķos
- ◆ 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
 - ◆ 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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



◆ Atbildības

Nozare	Pašvaldība	Iestāde
Nozares pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija) nozares mēroga attīstības plānošanas dokumenta sastāvdaļa Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde (nozares ministrija) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai nozarē kopumā un katrā nozares iestādē • nozares pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) nozarē kopumā un katrā nozares iestādē	Pašvaldības pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija) pašvaldības ilgtspējīgas attīstības stratēģijas sastāvdaļa Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde (pašvaldība) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai pašvaldībā kopumā un katrā pašvaldības iestādē • pašvaldības pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) pašvaldībā kopumā un katrā pašvaldības iestādē	Iestādes pakalpojumu attīstības plāns (stratēģija) iestādes darbības stratēģijas sastāvdaļa Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks (iestāde) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai iestādē kopumā un katram iestādes pakalpojumam • nozares vai pašvaldības pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) iestādē kopumā un katram iestādes pakalpojumam • iestādes pakalpojumu attīstības plānam (stratēģijai) iestādē kopumā un katram iestādes pakalpojumam
Valsts (horizontāli) Pakalpojumu pārvaldības politika valstī vienotas vispārējās prasības un nosacījumi pakalpojumu pārvaldībai Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde (VARAM) Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai valstī kopumā • pakalpojumu pārvaldības politikai katrā nozarē	Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai valstī kopumā • pakalpojumu pārvaldības politikai katrā pašvaldībā	Kontrolē un vada pakalpojumu pārvaldības atbilstību: • pakalpojumu pārvaldības politikai valstī kopumā • pakalpojumu pārvaldības politikai katrā iestādē

Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde, Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde, Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde, Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Iestādes resursu kopuma vadītājs:

- 1) kontrolē valstī vienotās pakalpojumu pārvaldības politikas un nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu, tostarp:
 - ◆ veic pakalpojumu attīstības plāna īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītāju mērījumus un uzkrāj tos
 - ◆ analizē iegūtos rezultātus un izmanto tos pakalpojumu pārvaldībai (tostarp pakalpojumu un nodrošinājuma pilnveidei un attīstības plānošanai)
- 2) nodrošina valstī vienotu pieeju pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā (tostarp sniedz atzinumus, rekomendācijas un ieteikumus pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistītajiem)
- 3) saskaņo savas valsts mēroga ar pakalpojumu pārvaldības politikas, nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu saistītās darbības ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi (VARAM)
- 4) saskaņo savas valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes mēroga ar pakalpojumu pārvaldības politikas, nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu saistītās darbības atbilstoši ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi, Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošo iestādi vai Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošo iestādi
- 5) koordinē ar pakalpojumu pārvaldības politikas, nozares, pašvaldības pakalpojumu attīstības plāna (stratēģijas) īstenošanu saistīto iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Domāšanas maiņa ("pieaugšana"):
 - ◆ no kontroles uz paškontroli (saimnieka attieksme)
 - ◆ no kontroles uz līderību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-1

Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidots un tiek optimizēts iestādes pakalpojumu saraksts (pakalpojumu portfolio)
- ♦ tiek plānoti, veidoti un ieviesti jauni pakalpojumi
- ♦ tiek veikta esošo pakalpojumu uzturēšana un pilnveide, un nodrošināta to attīstība

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināti un noteikti iestādes iespējamie pakalpojumi, un ir skaidra šo pakalpojumu turpmākā attīstība
- ♦ ir apzināti un noteikti iestādes konkrēti pakalpojumi, un ir skaidra šo pakalpojumu turpmākā attīstība
- ♦ ir iespējams pilnvērtīgāk apmierināt pakalpojumu saņēmēju vajadzības:
 - ♦ plānojot, veidojot un ieviešot pakalpojumus saskaņā ar [pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumiem](#)
 - ♦ pielāgot pakalpojumus mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ nav skaidri iestādes pakalpojumi un nav skaidra šo pakalpojumu turpmākā attīstība
- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejami to vajadzības apmierinoši pakalpojumi
- ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzības netiek apmierinātas atbilstoši un pilnvērtīgi
- ♦ pakalpojumi neatbilst:
 - ♦ mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām
 - ♦ pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

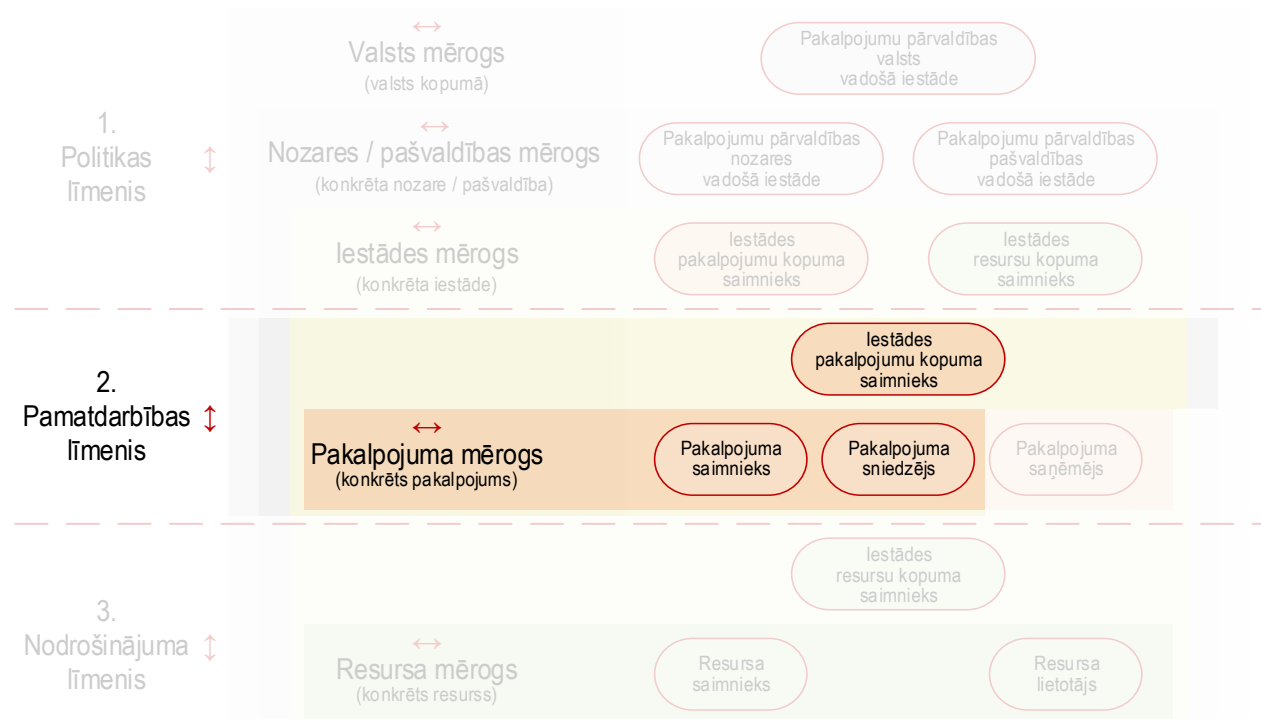
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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



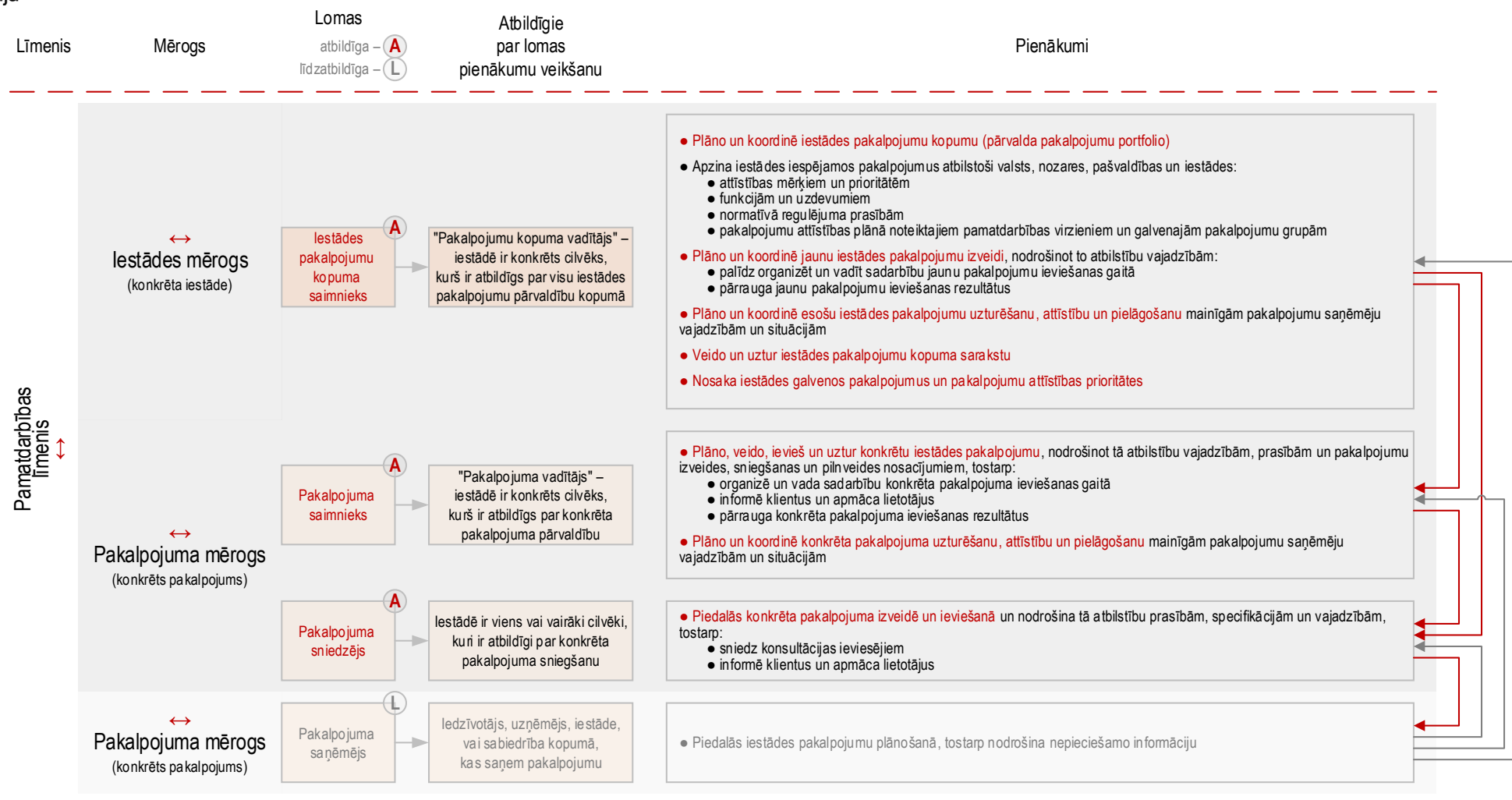
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

4(8)

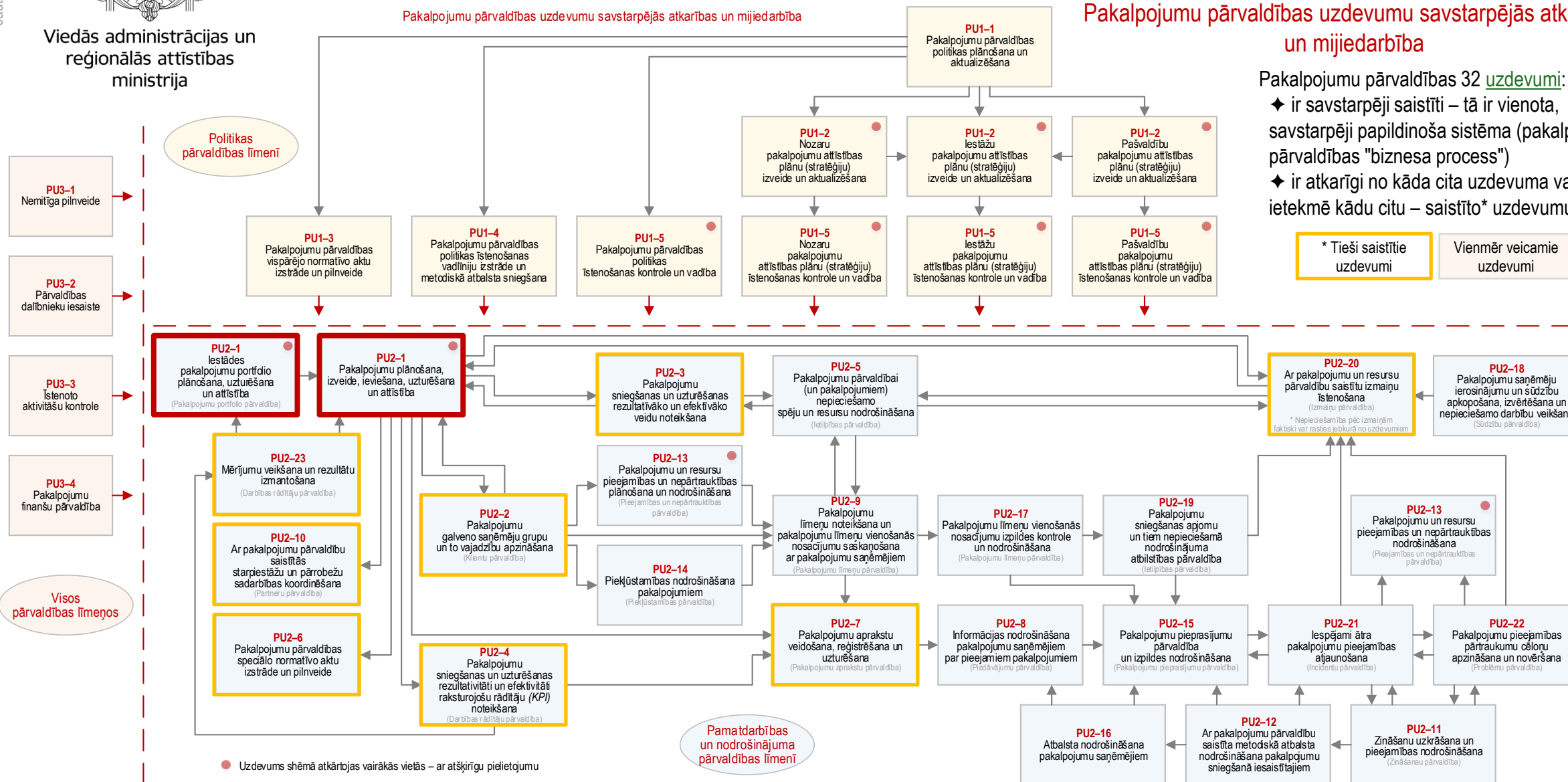
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi
Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

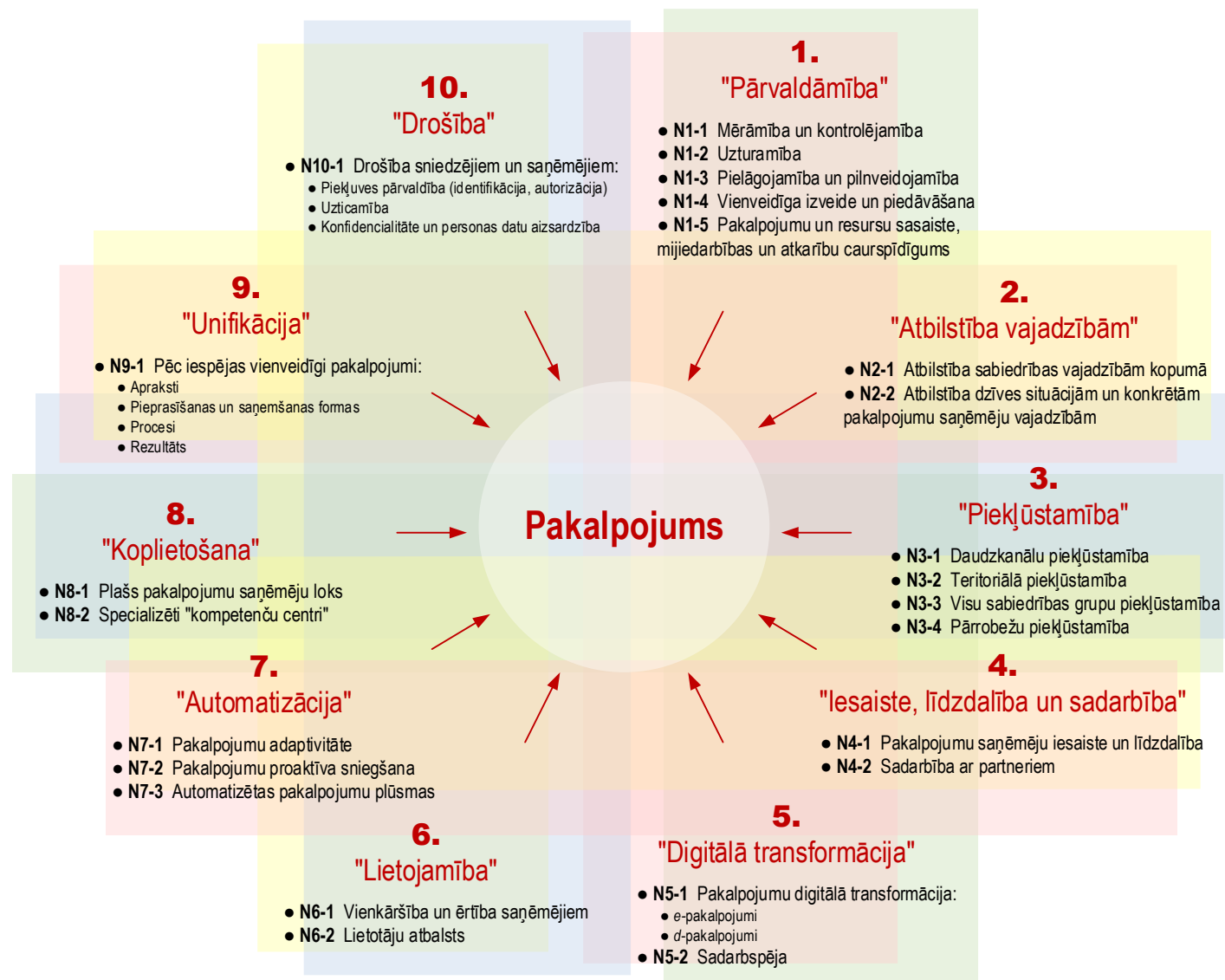
PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

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 iestādes pakalpojumu portfolio veidošanai, aktualizēšanai un optimizēšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu plānošanai, izveidei un ieviešanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu uzturēšanai un attīstībai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu likvidēšanai (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes funkcijām
- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par iestādes galvenajiem darbības virzieniem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp pakalpojumu līmeņiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju sūdzībām un ierosinājumiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ 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 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, 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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

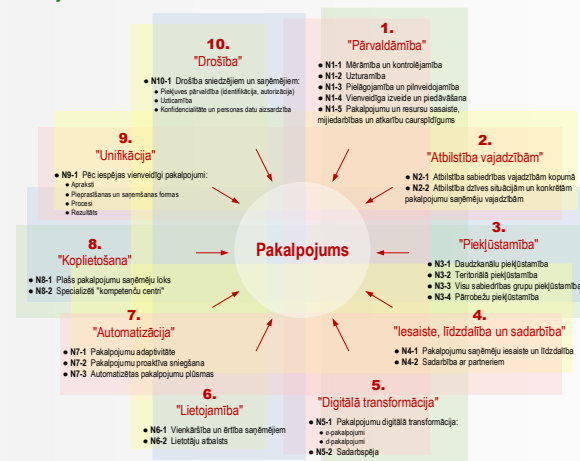
Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumiem ir "dzīves cikls", kam atbilst pakalpojumu pārvaldības posmi, un pakalpojumi ir jāpārvalda katrā no tiem



- ◆ Pakalpojumi ir jāveido, jāsniedz un jāattīsta atbilstoši pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem



Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ministrijās nav jābūt pakalpojumiem
- ◆ Ne visās iestādēs ir jābūt pakalpojumiem (kontroles un uzraudzības funkcijas)
- ◆ Ne viss, ko iestādē dara, ir jāuzskata par pakalpojumu

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs un Iestādes resursu kopuma vadītājs:

- 1) Apzina iestādes iespējamus pakalpojumus un tiem atbilstošās spējas un resursus atbilstoši valsts, nozares, pašvaldības un iestādes:
 - ◆ attīstības mērķiem un prioritātēm
 - ◆ funkcijām un uzdevumiem
 - ◆ normatīvā regulējuma prasībām
 - ◆ pakalpojumu attīstības plānā noteiktajiem pamatdarbības virzieniem un galvenajām pakalpojumu grupām
- 2) Plāno un koordinē iestādes pakalpojumu kopumu (pārvalda pakalpojumu "portfolio") un veido, uztur un optimizē iestādes pakalpojumu kopuma sarakstu
- 3) Nosaka iestādes galvenos pakalpojumus (pakalpojumus, kam ir lielākā ietekme uz attīstības plānošanas dokumentos noteikto mērķu sasniegšanu) un pakalpojumu prioritātes
- 4) Plāno un koordinē jaunu iestādes pakalpojumu izveidi, nodrošinot to atbilstību vajadzībām:
 - ◆ palīdz organizēt un vadīt sadarbību jaunu pakalpojumu ieviešanas gaitā
 - ◆ pārrauga jaunu pakalpojumu ieviešanas rezultātus
- 5) Plāno un koordinē esošu iestādes pakalpojumu uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām

Pakalpojuma vadītājs un Resursa vadītājs:

- 1) Plāno, veido, ievieš un uztur konkrētu iestādes pakalpojumu, nodrošinot tā atbilstību vajadzībām, prasībām un pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
- 2) Organizē un vada savstarpēju sadarbību konkrēta pakalpojuma ieviešanas gaitā
- 3) Informē klientus un apmāca lietotājus
- 4) Pārrauga konkrēta pakalpojuma ieviešanas rezultātus
- 5) Plāno un koordinē konkrēta pakalpojuma uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un situācijām

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojums?
- ◆ BUJ: Kur rodas pakalpojumi?
- ◆ BUJ: Kā atšķiras funkcijas un pakalpojumi?
- ◆ BUJ: Kādi ir publiskās pārvaldes pakalpojumu veidi?
- ◆ BUJ: Kā veidot un optimizēt pakalpojumu sarakstu?
- ◆ BUJ: Kā pareizi veidot pakalpojuma nosaukumu?
- ◆ BUJ: Kas ir vienkāršs pakalpojums, kompleks pakalpojums un viedais pakalpojums?

- ◆ ITIL4: Business analysis
- ◆ ITIL4: Portfolio management
- ◆ ITIL4: Service Design
- ◆ ITIL4: Service Level Management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-2

Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā ir:

- ♦ apzinātas pakalpojuma galvenās saņēmēju grupas gan iestādei kopumā, gan katram pakalpojumam
- ♦ apzinātas galveno saņēmēju grupu vajadzības (tostarp iespējamās pakalpojuma pieprasīšanas apjomus, nepieciešamo un sagaidīto rezultātu un tā kvalitāti, un piemērotāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams plānot gan pakalpojumu sniegšanas iespējamās apjomus, gan apzināt pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu
- ♦ ir iespējams novērtēt savas iespējas un apzināt risinājumus, lai nodrošinātu pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ nav iespējams:
 - ♦ apzināt pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu
 - ♦ plānot iespējamās pakalpojumu sniegšanas apjomus
 - ♦ novērtēt savas iespējas un apzināt iespējamās risinājumus, lai nodrošinātu pakalpojumu saņēmējiem vēlamo pakalpojumu saņemšanas veidu un rezultātu



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

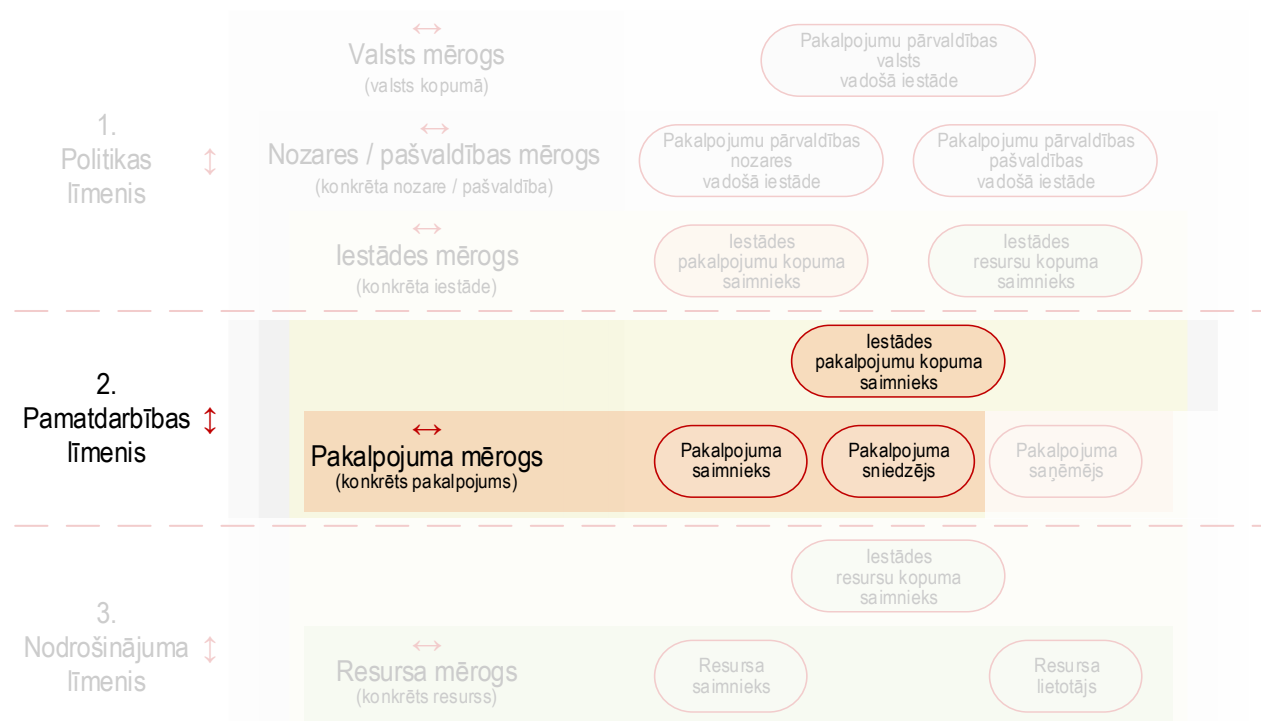
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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



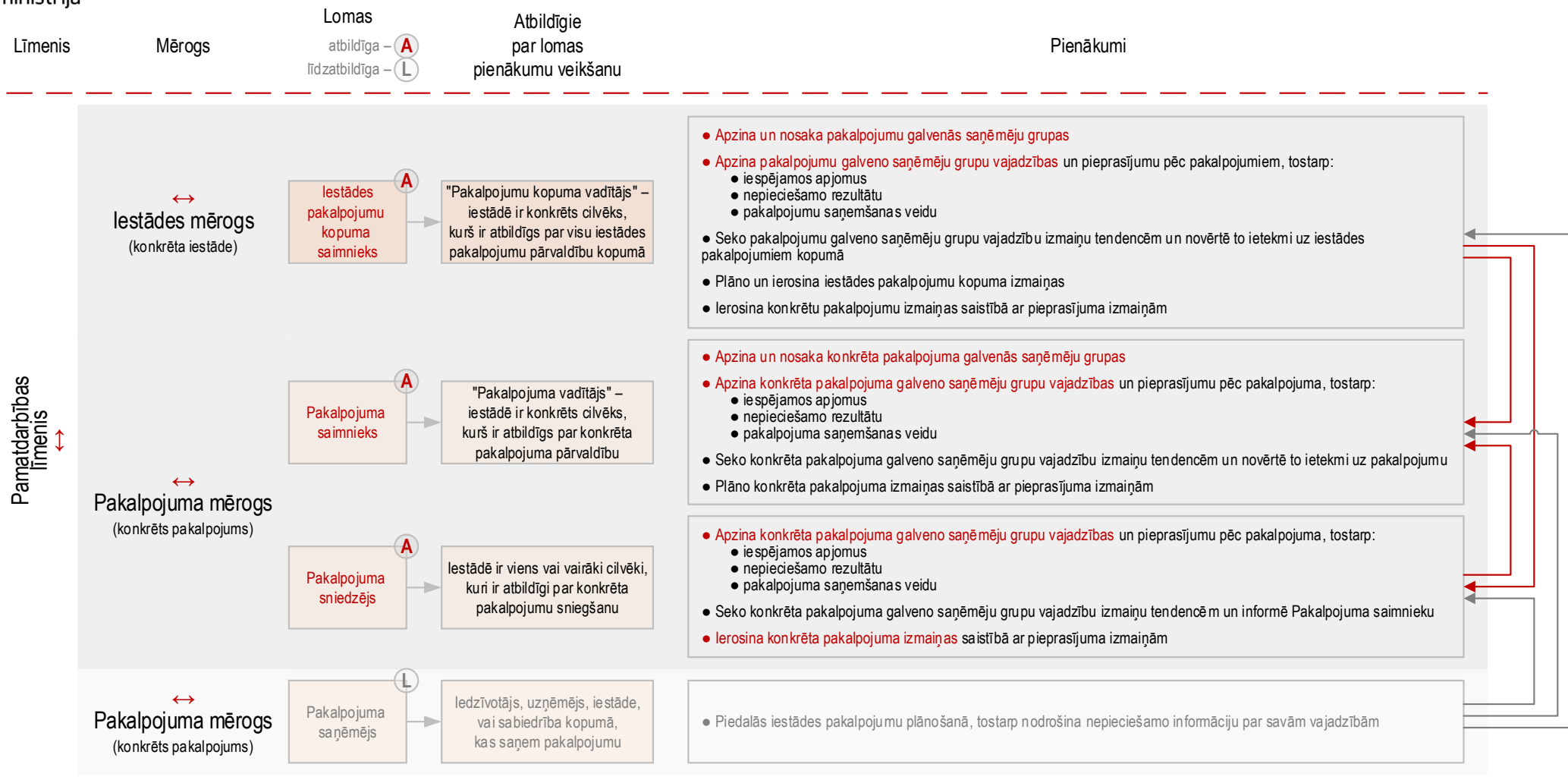
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība



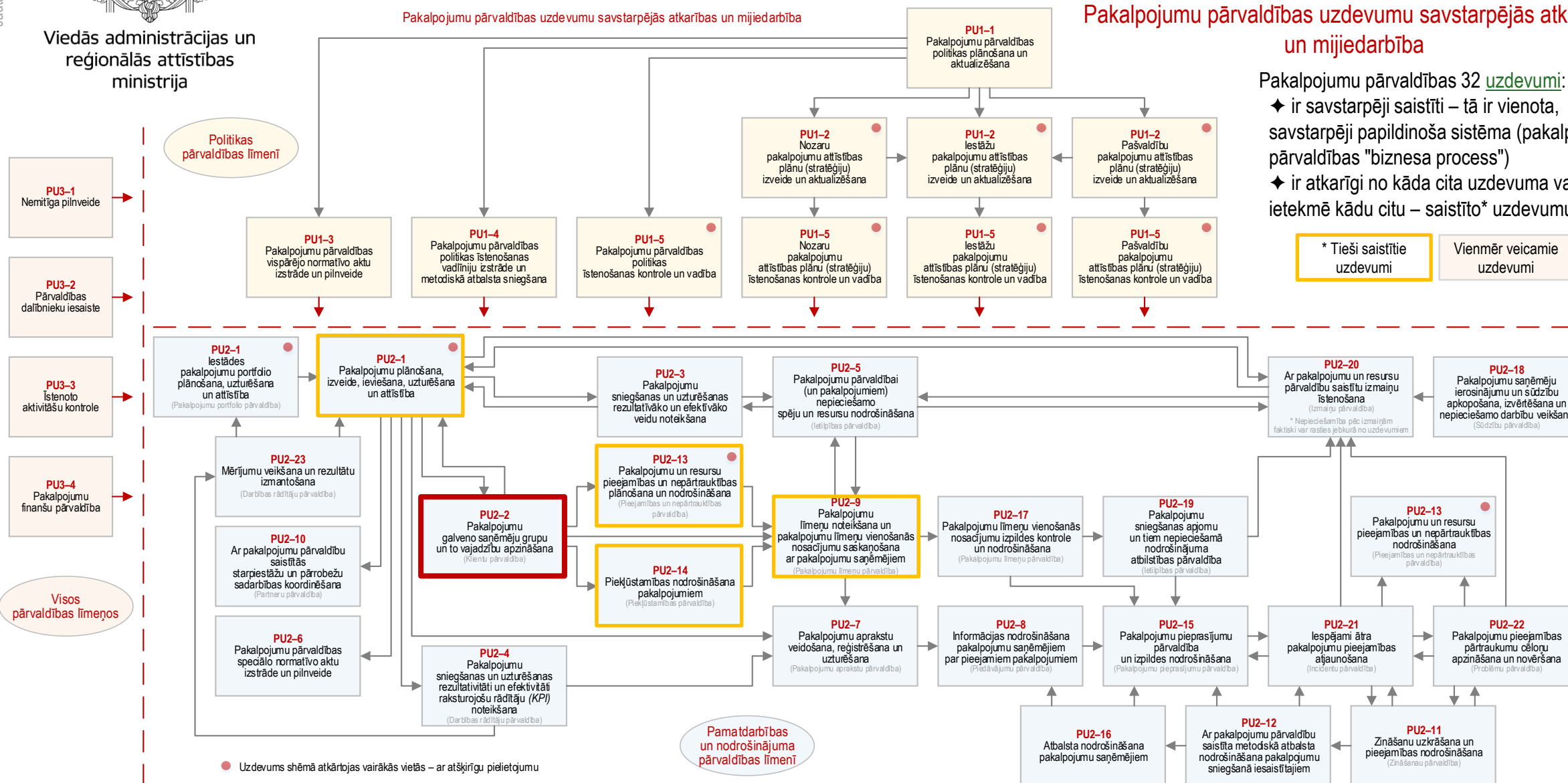
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



- ◆ 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.)

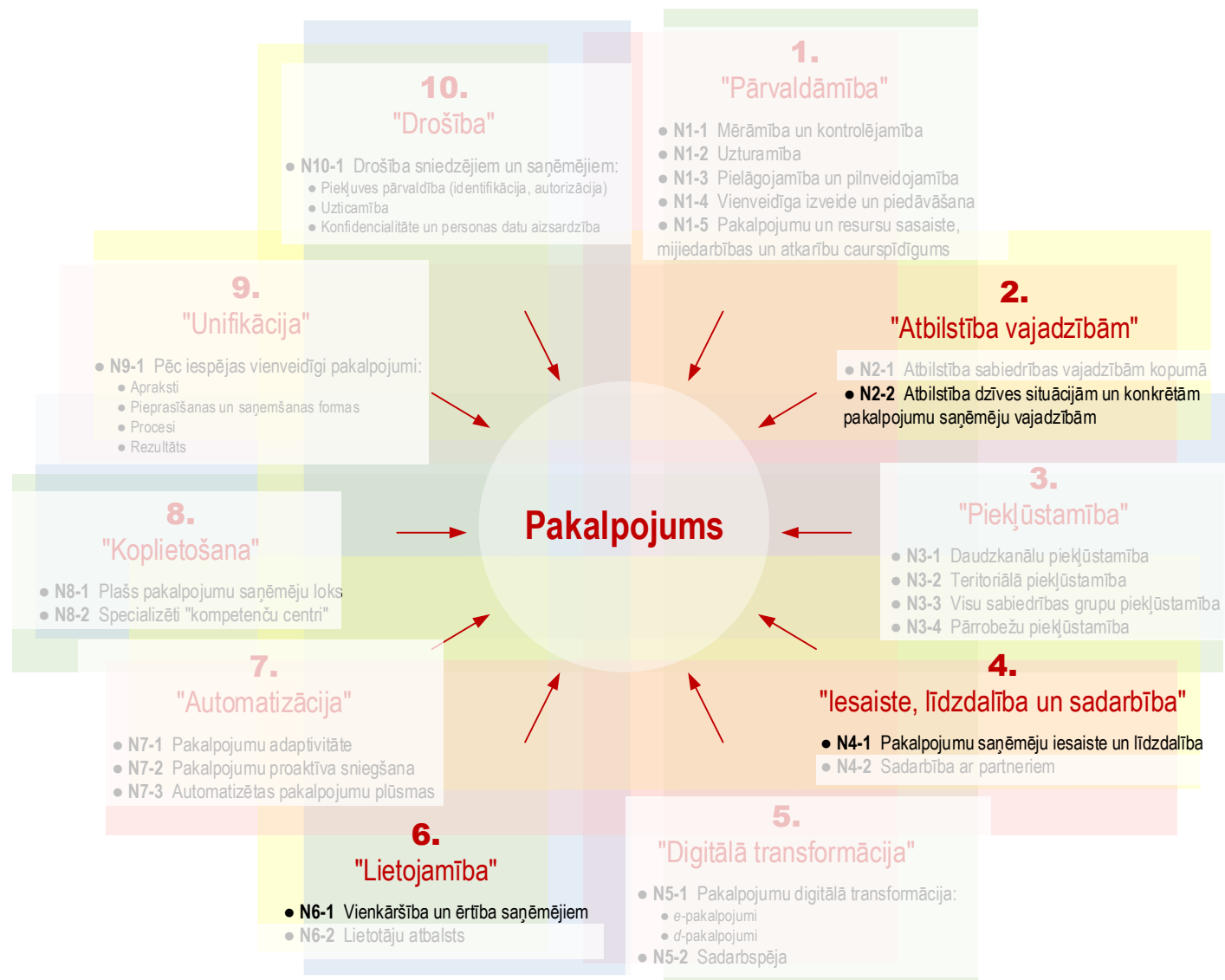
PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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 galveno saņēmēju grupu apzināšanai (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu galveno saņēmēju grupu vajadzību apzināšanai (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes funkcijām
- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par iestādes galvenajiem darbības virzieniem

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



Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste](#)
- ♦ PPP: [N2-2 "Atbilstība dzīves situācijām un konkrētām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām" \(Atbilstība vajadzībām\)](#)
- ♦ PPP: [N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" \(Iesaiste, līdzdalība un sadarbība\)](#)
- ♦ BUJ: [Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi \(un to saistība ar SLA\)?](#)
- ♦ ITIL4: *Relationship management*
- ♦ ITIL4: *Business analysis*
- ♦ ITIL4: *Service Level Management*

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ [Pakalpojuma pārvaldībā](#) – visos tās posmos (plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā, atbalstīšanā un nemitīgā pilnveidē) ir [iesaistīti](#) pakalpojuma saņēmēji, tostarp iedzīvotāji, uzņēmēji un citas iestādes – vērtība tiek radīta, aktīvi sadarbojoties [pakalpojuma saimniekam](#), [pakalpojuma sniedzējiem](#) un [pakalpojuma saņēmējiem](#)
- ♦ [Pakalpojums tiek veikts efektīvāk](#), jo precīzāk [ir zināmas vajadzības](#) – netiek veikts nekas lieks un neatbilstošs, arī pakalpojuma pieprasīšanas un sniegšanas process ir saprotamāks, vienkāršāks, atbilstošāks un prasa mazāk darba un laika abām pusēm
- ♦ Ja izveidē un pilnveidē ir iesaistīti pakalpojuma saņēmēji, tas veicina pakalpojuma izmantošanu – pakalpojums tiek pilnvērtīgāk un vairāk izmantots
- ♦ Publiskā pārvalde ir atvērtāka, un iedzīvotāji vairāk uzticas publiskajai pārvaldei
- ♦ Lēmumi par pakalpojumu izveidi un pilnveidi ir pamatoti un "pilnvaroti" no pakalpojumu saņēmēju puses
- ♦ Pakalpojums tiek veikts, sniegts un pilnveidots, pakalpojuma saimniekam sadarbojoties ar pakalpojuma saņēmējiem – ir pārstāvētas pakalpojumu saņēmēju intereses, un ir ņemtas vērā pakalpojuma saņēmēju vēlmēs, vajadzības un apmierinātība ar pakalpojumu – [pakalpojums ir atbilstošs pakalpojuma saņēmēju vajadzībām](#)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Iestādes un konkrēta pakalpojuma galvenās saņēmēju grupas var atšķirties, tādēļ arī uz pakalpojumu grupām vērštie pasākumi ir jāplāno atšķirīgi
- ♦ Ir jāapzina ne tikai "teorētiskas" vajadzības, bet arī "faktiskas" vajadzības, mijiedarbojoties ar pakalpojumu saņēmējiem vai arī ar pakalpojumu saņēmēju grupu pārstāvjiem (tiešā veidā noskaidrojot viņu vajadzības)
- ♦ Vajadzības ir jāapzina nemitīgi – ikdienā, nepietiek ar "ikgadējām" aptaujām

Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:](#)

- 1) apzina un nosaka iestādes pakalpojumu galvenās saņēmēju grupas
- 2) apzina iestādes pakalpojumu galveno saņēmēju grupu vajadzības un pieprasījumu pēc pakalpojumiem, tostarp:
 - ♦ iespējamās apjomus
 - ♦ nepieciešamo rezultātu
 - ♦ pakalpojumu saņemšanas veidu
 - ♦ nepieciešamo pakalpojuma līmeni
- 3) seko iestādes pakalpojumu galveno saņēmēju grupu vajadzību izmaiņu tendencēm un novērtē to ietekmi uz iestādes pakalpojumiem kopumā
- 4) plāno un ierosina iestādes pakalpojumu kopuma izmaiņas
- 5) ierosina konkrētu pakalpojumu izmaiņas saistībā ar pieprasījuma izmaiņām

[Pakalpojuma vadītājs:](#)

- 1) apzina un nosaka konkrēta pakalpojuma galvenās saņēmēju grupas
- 2) apzina konkrēta pakalpojuma galveno saņēmēju grupu vajadzības un pieprasījumu pēc pakalpojuma, tostarp:
 - ♦ iespējamās apjomus
 - ♦ nepieciešamo rezultātu
 - ♦ pakalpojuma saņemšanas veidu
 - ♦ nepieciešamo pakalpojuma līmeni
- 3) seko konkrēta pakalpojuma galveno saņēmēju grupu vajadzību izmaiņu tendencēm un novērtē to ietekmi uz pakalpojumu
- 4) plāno konkrēta pakalpojuma izmaiņas saistībā ar pieprasījuma izmaiņām



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-3

Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

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:
 - ♦ Vispārēja informācija
 - ♦ Veicamās darbības
 - ♦ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ iestādē kopumā un arī katram konkrētam pakalpojumam ir noteikti rezultatīvāki un efektīvākie veidi pakalpojumu pārvaldībai (tostarp plānošanai, izveidei, ieviešanai, sniegšanai, uzturēšanai, pilnveidei un likvidēšanai)
- ♦ iestādē kopumā un arī katram konkrētam pakalpojumiem nepieciešamajam resursam ir noteikti rezultatīvāki un efektīvākie veidi resursu pārvaldībai (tostarp plānošanai, izveidei, ieviešanai, lietošanai, uzturēšanai, pilnveidei un likvidēšanai)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams palielināt pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti, kā arī plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu pilnveidi un attīstību (tostarp organizatorisko struktūru, kompetences, procesus, normatīvo regulējumu, tehnoloģisko nodrošinājumu un sadarbību ar partneriem)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

♦ nav iespējams:

- ♦ palielināt pakalpojumu plānošanas, izveides, ieviešanas, sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti
- ♦ plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu pilnveidi un attīstību



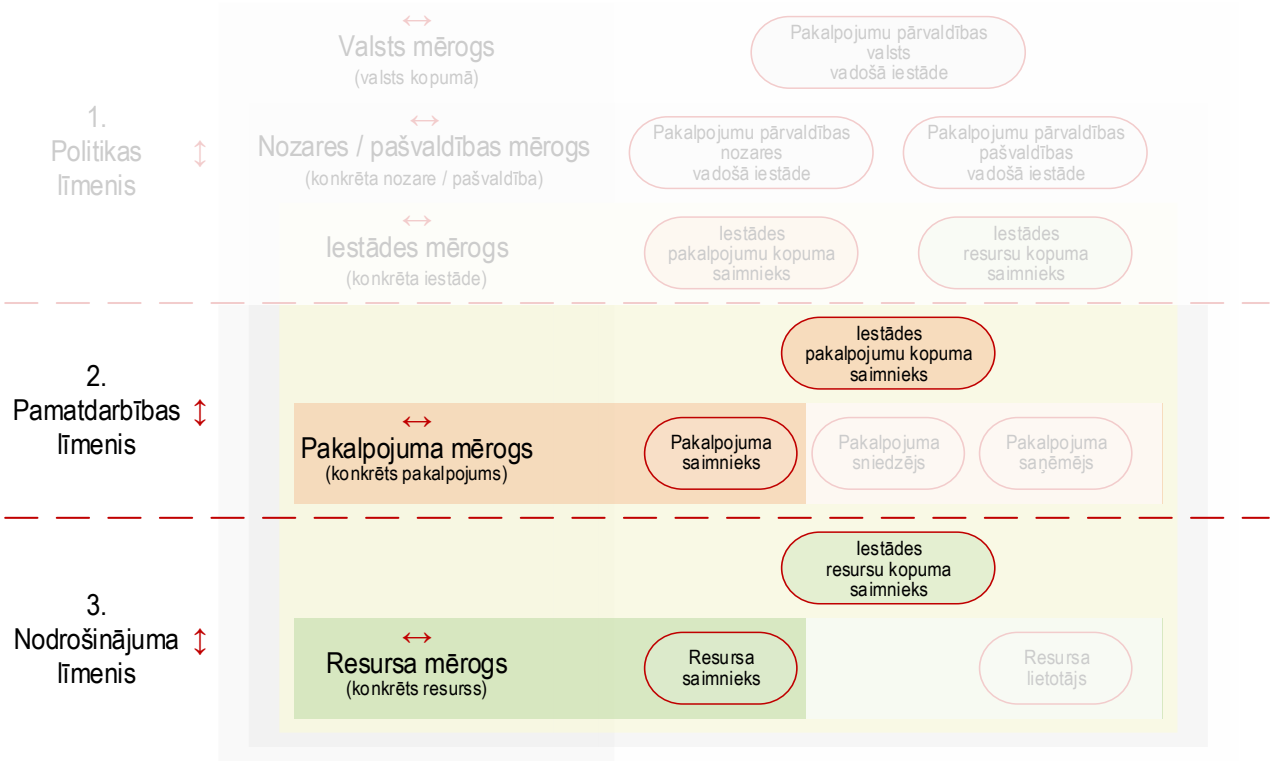
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana 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

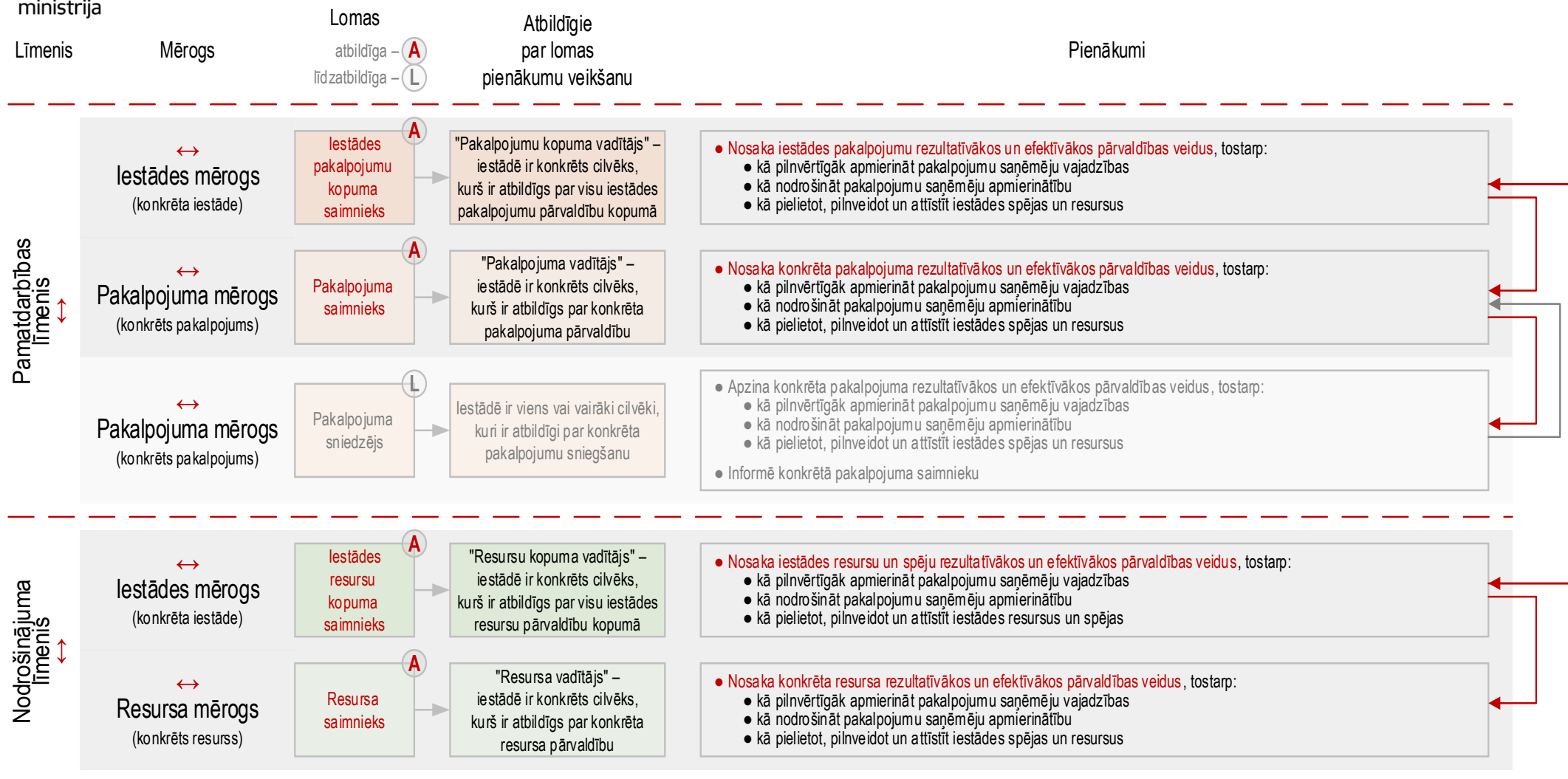


PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

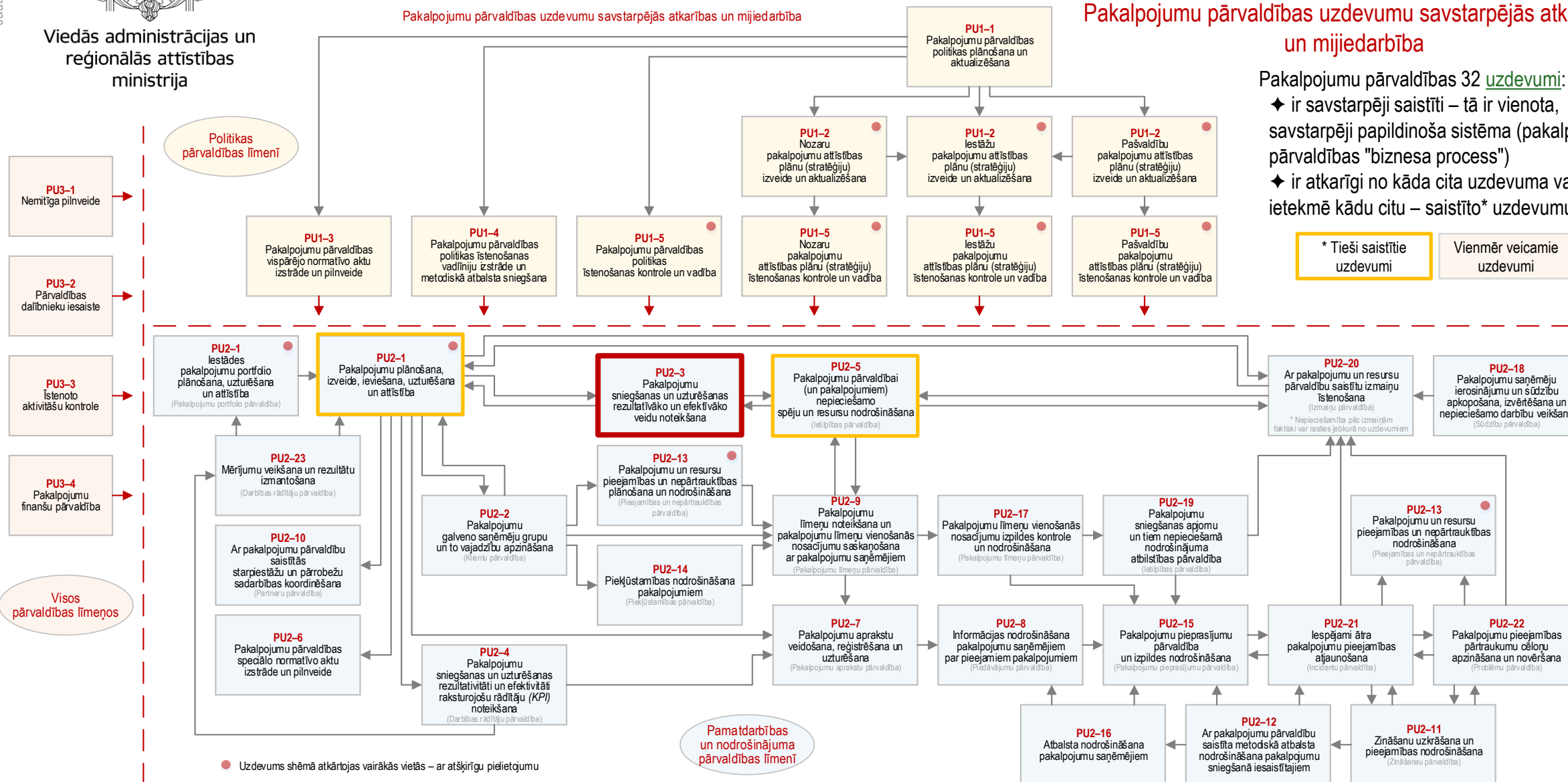
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

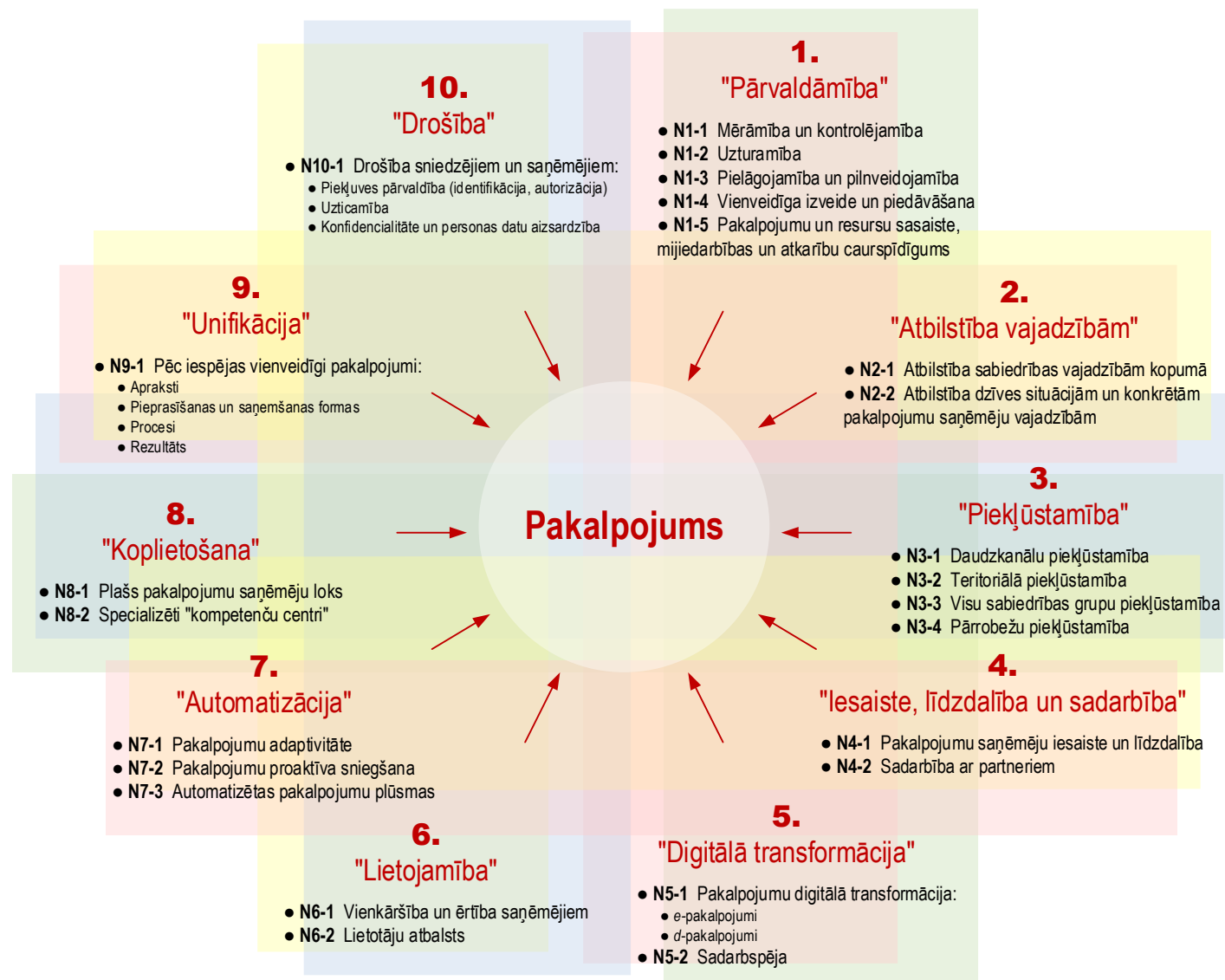
PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

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.)

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšanai (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par iestādes galvenajiem darbības virzieniem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp pakalpojumu līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ 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 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.)

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

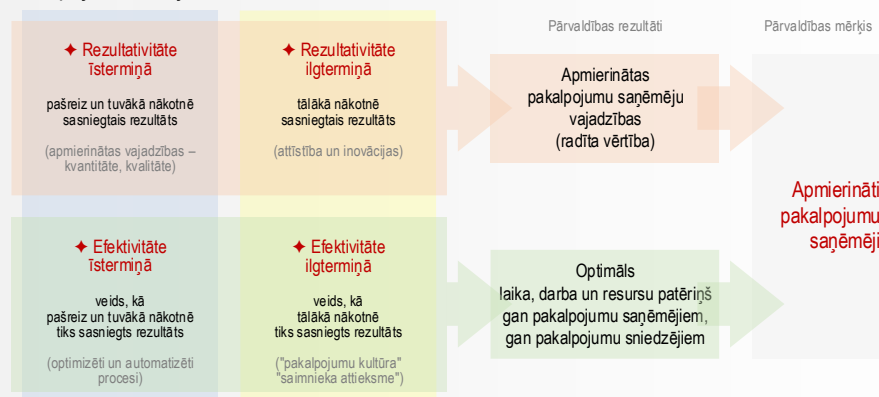
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija

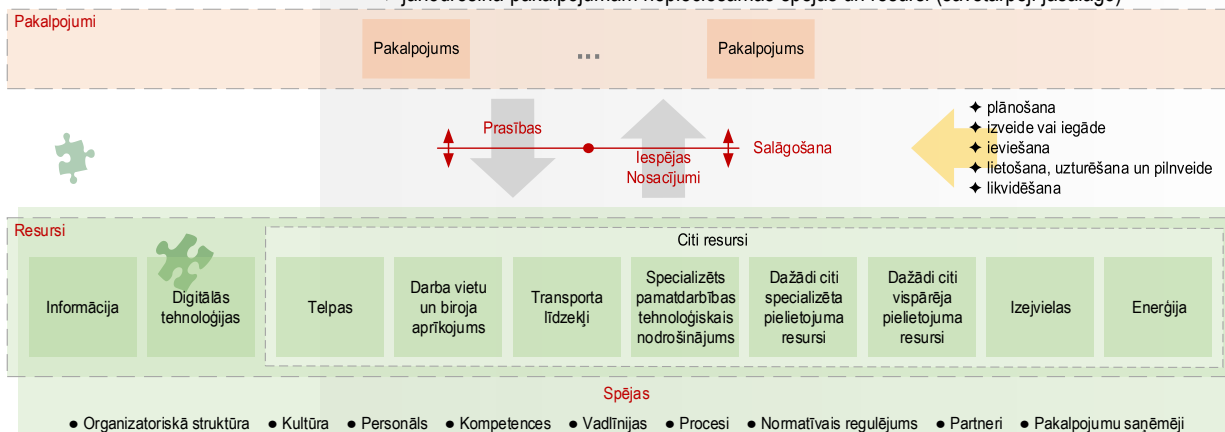


♦ Pakalpojumiem ir jānodrošina:



♦ Nodrošinot pakalpojumu rezultatīvāti un efektivāti, ir:

- ♦ jānosaka pakalpojuma līmenis
- ♦ jānodrošina pakalpojumam nepieciešamās spējas un resursi (savstarpēji jāsalāgo)



Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības posmos nosaka iestādes pakalpojumu rezultatīvākos un efektīvākos pārvaldības veidus, tostarp:
 - ♦ kā pilnvērtīgāk apmierināt pakalpojumu saņēmēju vajadzības (rezultatīvitate)
 - ♦ kā optimāli pielietot, pilnveidot un attīstīt iestādes spējas un resursus (efektivitate)
 - ♦ kā nodrošināt pakalpojumu saņēmēju apmierinātību

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ visos pakalpojuma pārvaldības posmos nosaka konkrēta pakalpojuma rezultatīvākos un efektīvākos pārvaldības veidus, tostarp:
 - ♦ kā pilnvērtīgāk apmierināt pakalpojumu saņēmēju vajadzības (ar nepieciešamo pakalpojuma līmeni)
 - ♦ kā optimāli pielietot, pilnveidot un attīstīt iestādes spējas un resursus
 - ♦ kā nodrošināt pakalpojumu saņēmēju apmierinātību

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



♦ Galvenie rīcības virzieni rezultatīvātes un efektivātes palielināšanai var būt:

- 1) organizatoriskās struktūras optimizēšana, koncentrējot pakalpojumus tam paredzētās struktūrvienībās vai iestādēs
- 2) pakalpojumu pilnveide, pārejot no daudziem "Vienkāršiem pakalpojumiem" uz mazāka skaita "Kompleksajiem pakalpojumiem" vai "Viedajiem pakalpojumiem"
- 3) pienākumu un atbildību specializācija, nosakot lomas un to savstarpējo mijiedarbību koncentrējot kompetences ("iekšēja" specializācija), nodrošinot pakalpojumu pārvaldībā iesaistītā personāla atbilstību ikdienas aktivitātēm (rakstura iezīmju atbilstību)
- 4) kompetenču paaugstināšana, nemitīgi paaugstinot ar pakalpojumu pārvaldību saistītās zināšanas un prasmes
- 5) procesu optimizēšana, vienkāršojot un vienādojot procesus, samazinot pārliekus normatīvā regulējuma ierobežojumus
- 6) procesu izpildes automatizēšana, ieviešot digitālās tehnoloģijas, tostarp izmantojot centralizētus koplietošanas risinājumus
- 7) sadarbība ar partneriem, izveidojot sadarbību ar pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu piegādātājiem, izmantojot "kompetenču centru" pakalpojumus



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-4

**Pakalpojumu
sniegšanas un uzturēšanas
rezultatīvāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju
noteikšana**
(galveno darbības rādītāju noteikšana)

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ iestādē pakalpojumiem kopumā ir noteikti ar pakalpojumu pārvaldību saistītie galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)
- ♦ katram pakalpojumam ir noteikti ar pakalpojumu pārvaldību saistītie galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)
- ♦ iestādē ar pakalpojumiem saistītajiem resursam resursiem kopumā ir noteikti galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)
- ♦ katram ar pakalpojumiem saistītajam resursam ir noteikti galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes un efektivitātes rādītāji)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespējams novērtēt un pārvaldīt pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti, kā arī plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu pilnveidi un attīstību

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav iespējams:
 - ♦ novērtēt un pārvaldīt pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti
 - ♦ plānot un īstenot pakalpojumu nemitīgu faktos balstītu pilnveidi un attīstību

Politikas līmenis	Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenis
Pakalpojumu pārvaldības politika un pakalpojumu attīstības stratēģijas	Pakalpojumi un tiem nepieciešamās spējas un resursi
● Plānošana un aktualizēšana	● Plānošana
● Sagatavošanās īstenošanai	● Izveide vai iegāde
● Īstenošana	● Ieviešana vai pielāgošana
	● Sniegšana vai lietošana
	● Uzturēšana un pilnveide
	● Likvidēšana



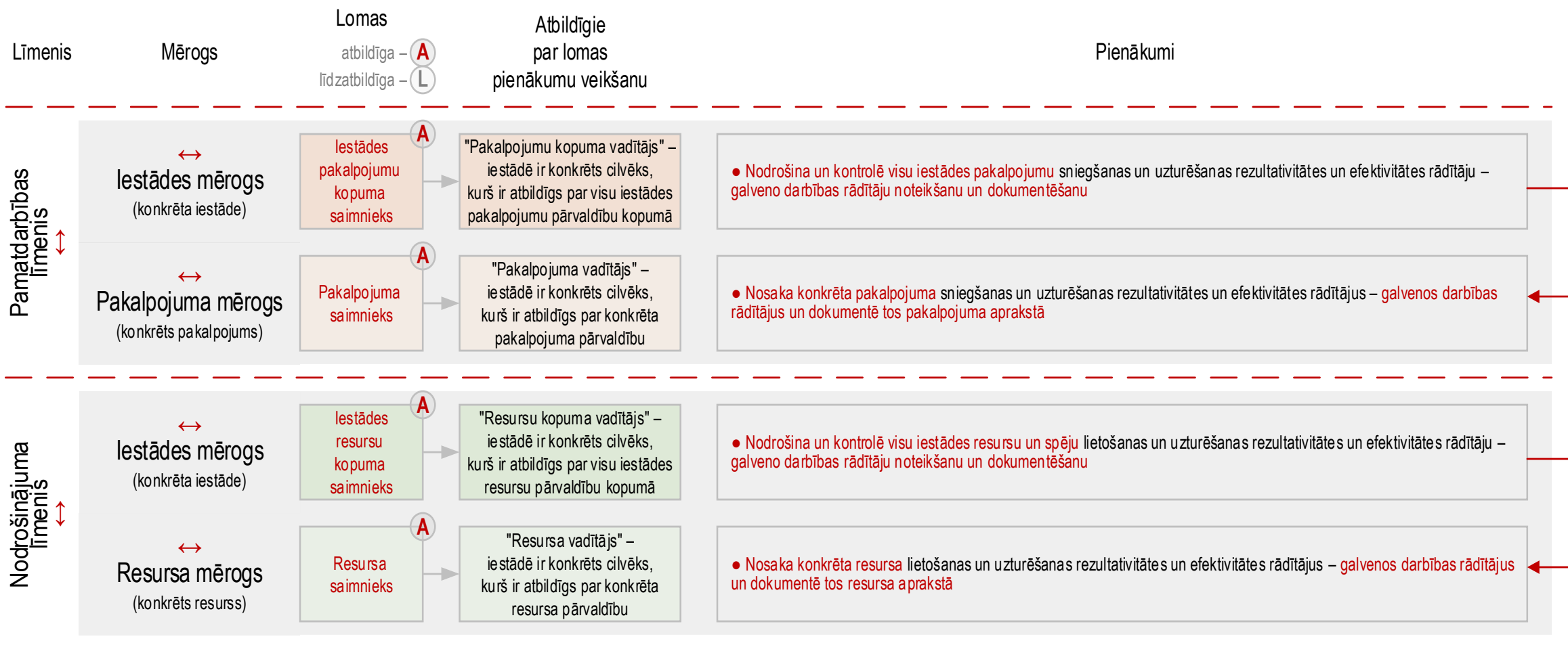
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

4(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

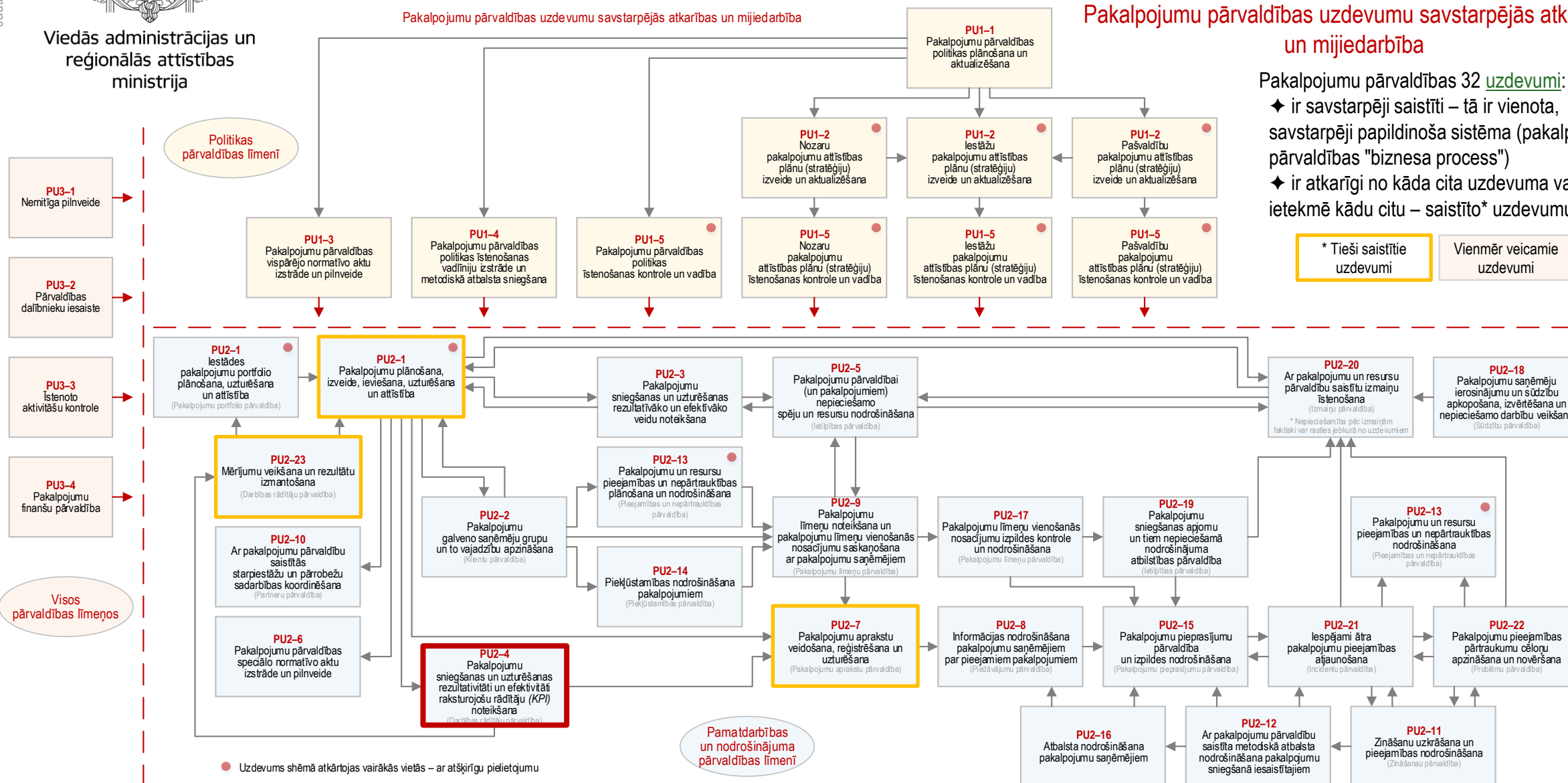
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

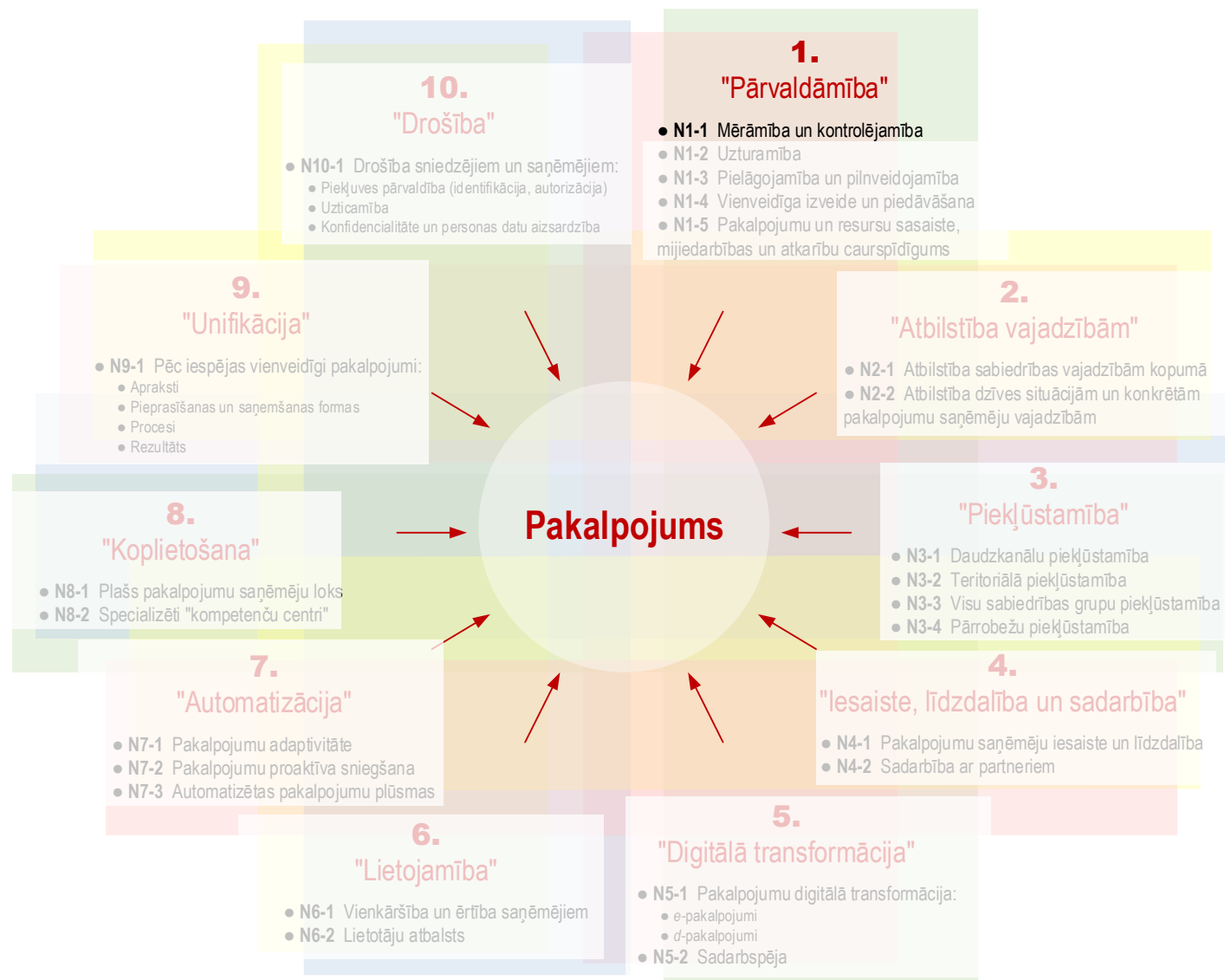
PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

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.)



PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

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 sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšanai – kārtība galveno darbības rādītāju noteikšanai (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem), tostarp:
 - ◆ valsts mērogā
 - ◆ nozares vai pašvaldības mērogā
- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par iestādes galvenajiem darbības virzieniem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp pakalpojumu līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par to, kas iestādei vai pakalpojumam ir svarīgs – ko ir nepieciešams mērīt un kontrolēt

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



PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitāti un efektivitāti raksturojošu rādītāju noteikšana

8(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Norādes uzdevuma veikšanai

Papildu informācija:

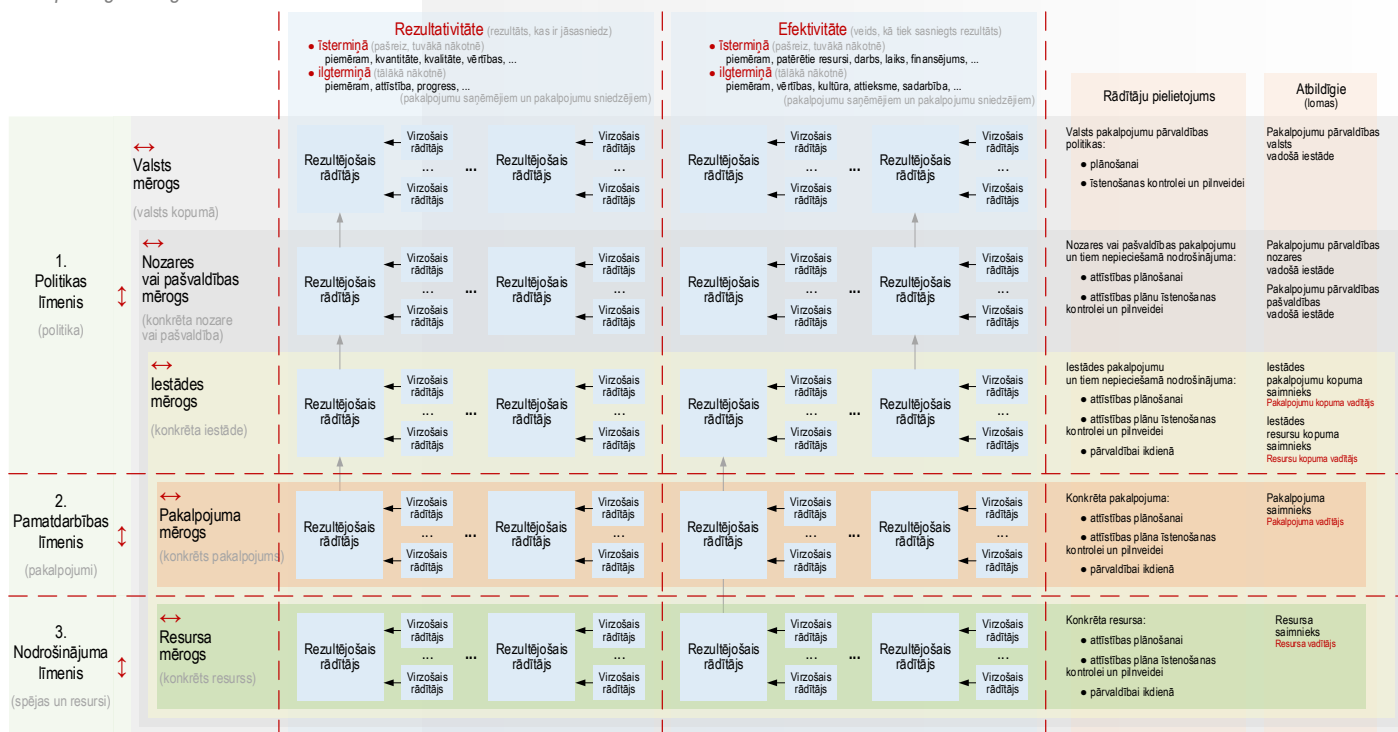
- Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- PPP: N1-1 "Mērāmība un kontrolējamība" (Pārvaldāmība)
- ITIL4: Measurement and reporting management

Vispārēja informācija



- Pakalpojumu pārvaldību īsteno, izmantojot pakalpojumu pārvaldības galvenos darbības rādītājus
- Galvenos darbības rādītājus raksturo to mērogi, būtība (rezultativitāte, efektivitāte), veidi (rezultējošie, virzošie), veicamās darbības, pielietojums, nepieciešamais nodrošinājums

Pakalpojumu pārvaldības galveno darbības rādītāju sistēma



Rezultējošais rādītājs → raksturo mērķi, sasniegtos rezultātus termiņa beigās
Virzošais rādītājs → raksturo veicamās darbības ikdienā, līdz termiņa beigām (kritiskos veiksmes faktorus)

Veicamās darbības



- Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie, atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām un darbības mērogam nodrošina un kontrolē pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo, galveno darbības rādītāju noteikšanu un dokumentēšanu, tostarp:
 - nodrošina un kontrolē pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo rezultējošo (tie raksturo sasniegamo rezultātu) rezultativitātes rādītāju noteikšanu (**tostarp kvantitāti, kvalitāti un attīstību raksturojošus rādītājus**) gan īstermiņā, gan ilgtermiņā
 - nodrošina un kontrolē pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo rezultējošo (tie raksturo sasniegamo rezultātu) efektivitātes rādītāju noteikšanu (**tostarp patērēto resursu, darbu, laiku, izmaksu, finansējumu un īstenoto sadarbību ar partneriem raksturojošus rādītājus**) gan īstermiņā, gan ilgtermiņā
 - apzina rezultējošo rādītāju sasniegšanas kritiskos veiksmes faktorus un nodrošina un kontrolē tiem atbilstošo virzošo rādītāju noteikšanu (**tie raksturo ikdienas darbības, bez kurām netiks sasniegti rezultējošie rādītāji** – nepieciešamā rezultativitāte un efektivitāte)
 - visu veidu galvenajiem darbības rādītājiem sagatavo un dokumentē "rādītāju pasēs"
 - pakalpojuma galvenos darbības rādītājus dokumentē pakalpojuma aprakstā – vienotajā reģistrā

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- Rādītāji tiek noteikti visos pakalpojumu pārvaldības mērogos:
 - valsts mērogā – visiem obligāti rādītāji (pašlaik ir noteikts rādītājs: pakalpojumu saņēmēju apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem)
 - nozares mērogā – visām nozares iestādēm kopēji, obligāti rādītāji
 - pašvaldības mērogā – visām pašvaldības iestādēm kopēji, obligāti rādītāji
 - iestādes mērogā – visā iestādē kopēji, obligāti rādītāji
 - pakalpojuma mērogā – konkrētam pakalpojumam specifiski rādītāji
 - resursa mērogā – konkrētam resursam specifiski rādītāji

♦ Īpaši svarīga ir **virzošo rādītāju** noteikšanai!



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-5

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības posmos gan iestādē kopumā, gan katram konkrētam pakalpojumam ir nodrošinātas nepieciešamās spējas un resursi (tostarp pakalpojumu plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā, uzturēšanā un likvidēšanā)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ nepieciešamās spējas un resursi ir atbilstošas pakalpojumu pilnvērtīgai pārvaldībai un sniegšanai

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav iespējams īstenot pakalpojumu pārvaldības aktivitātes nevienā vai atsevišķos pakalpojumu pārvaldības līmeņos vai posmos, jo nav atbilstošu pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

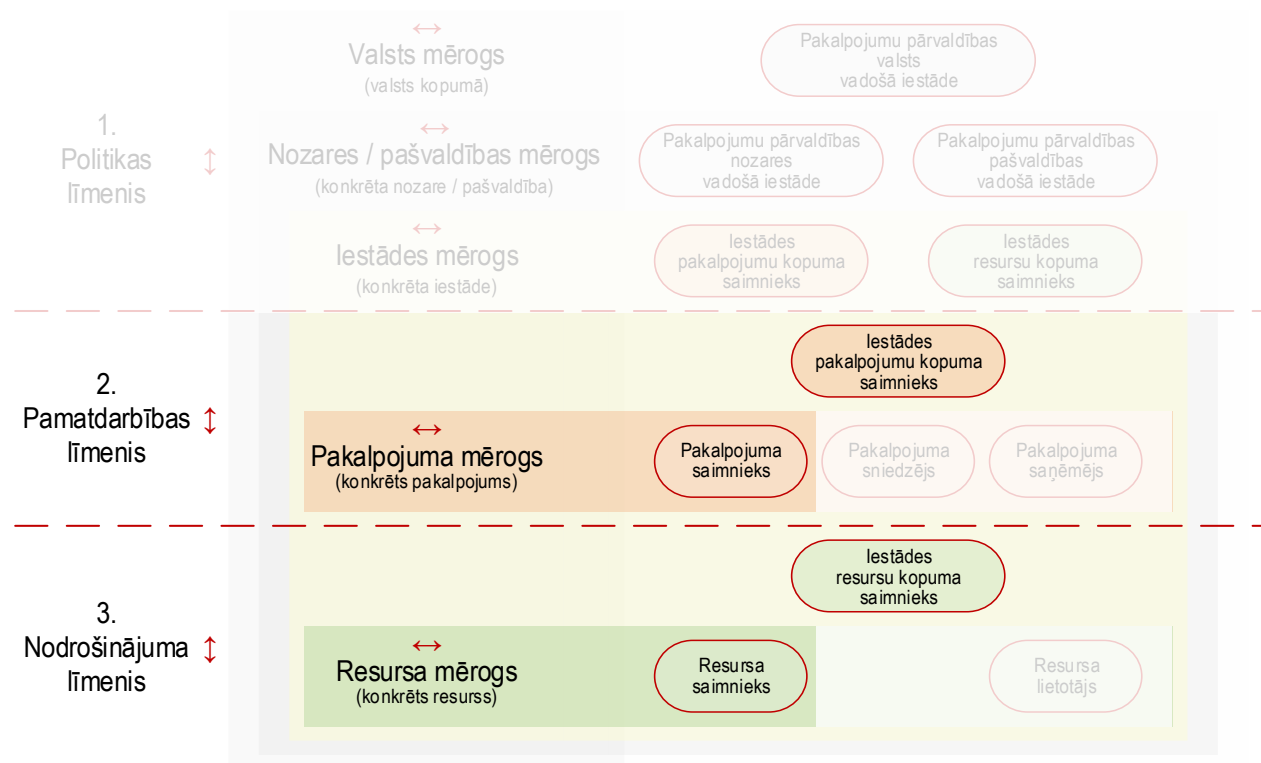
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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.)

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

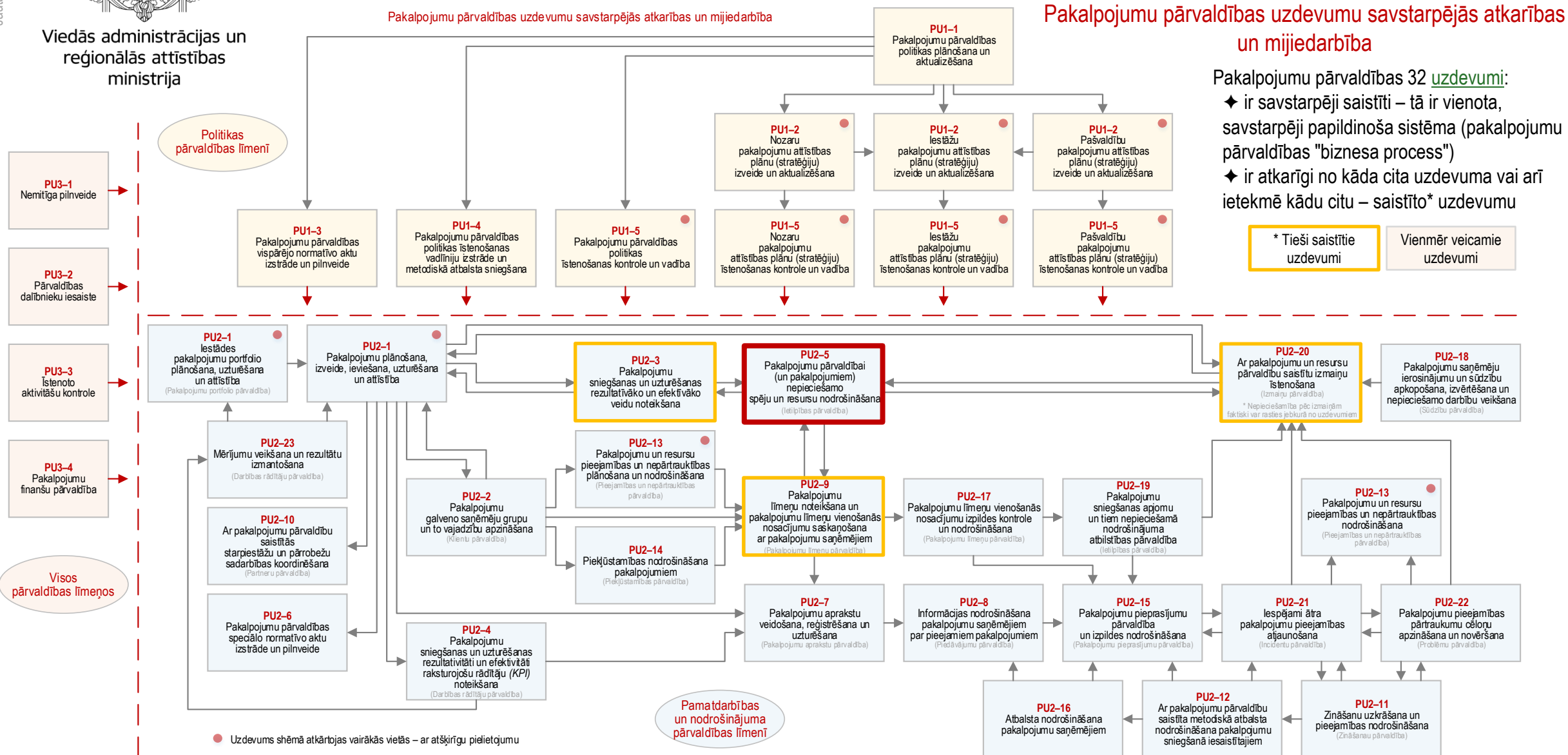
Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Līmenis	Mērogs	Lomas atbildīga – A līdzatbildīga – L	Atbildīgie par lomas pienākumu veikšanu	Pienākumi
Pamatdarbības līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā	- Visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un posmos apzina, plāno un pieprasa iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp: - analizē iestādes pakalpojumu sniegšanas esošos apjomus un to izmaiņu tendences - plāno iestādes pakalpojumu apjoma izmaiņas - nosaka (apkopo) prasības un pieprasa iestādes pakalpojumu vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu - kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību - aktualizē prasības un prioritātes visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saimnieks	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	- Visos konkrēta pakalpojuma pārvaldības posmos apzina, plāno un pieprasa konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp: - analizē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņu tendences - plāno konkrēta pakalpojuma apjoma izmaiņas - nosaka prasības un pieprasa konkrēta pakalpojuma vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu - kontrolē konkrēta pakalpojuma pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību - aktualizē prasības un prioritātes konkrēta pakalpojuma nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma sniedzējs	Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki, kuri ir atbildīgi par konkrēta pakalpojumu sniegšanu	- Analizē konkrēta pakalpojuma sniegšanas esošos apjomus un to izmaiņu tendences - Nosaka prasības un pieprasa konkrēta pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo nodrošinājumu
Nodrošinājuma līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes resursu kopuma saimnieks	"Resursu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes resursu pārvaldību kopumā	- Visos pakalpojumu pārvaldības posmos apzina, plāno un nodrošina visu iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamos resursus un spējas - Kontrolē pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamos resursus un spējas, tostarp: - analizē esošos iestādes resursu un spēju izmantošanas apjomus un to izmaiņu tendences - plāno iestādes resursus un spējas – veido un uztur resursu un spēju ietilpības plānu - nosaka (apkopo) prasības un nodrošina iestādes pakalpojumu vajadzībām nepieciešamās spējas un resursus - kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamo un esošo resursu un spēju atbilstību - aktualizē prasības un prioritātes visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem un spējām - plāno un koordinē esošu iestādes resursu un spēju uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu vajadzībām un situācijām - Veido visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo resursu sarakstu un nodrošina resursu aprakstu veidošanu un reģistrēšanu
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa saimnieks	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	- Nodrošina iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamu konkrētu resursu un spējas - Analizē konkrēta resursa esošos izmantošanas apjomus un to izmaiņu tendences - Veido un uztur konkrēta resursa ietilpības plānu (visu iestādes pakalpojumu ietilpība / konkrēta resursa ietilpība) - Kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā konkrētā resursa atbilstību - Plāno un īsteno konkrēta resursa uzturēšanu, attīstību un pielāgošanu mainīgām pakalpojumu vajadzībām un situācijām - Veido konkrēta resursa aprakstu un reģistrē to



PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

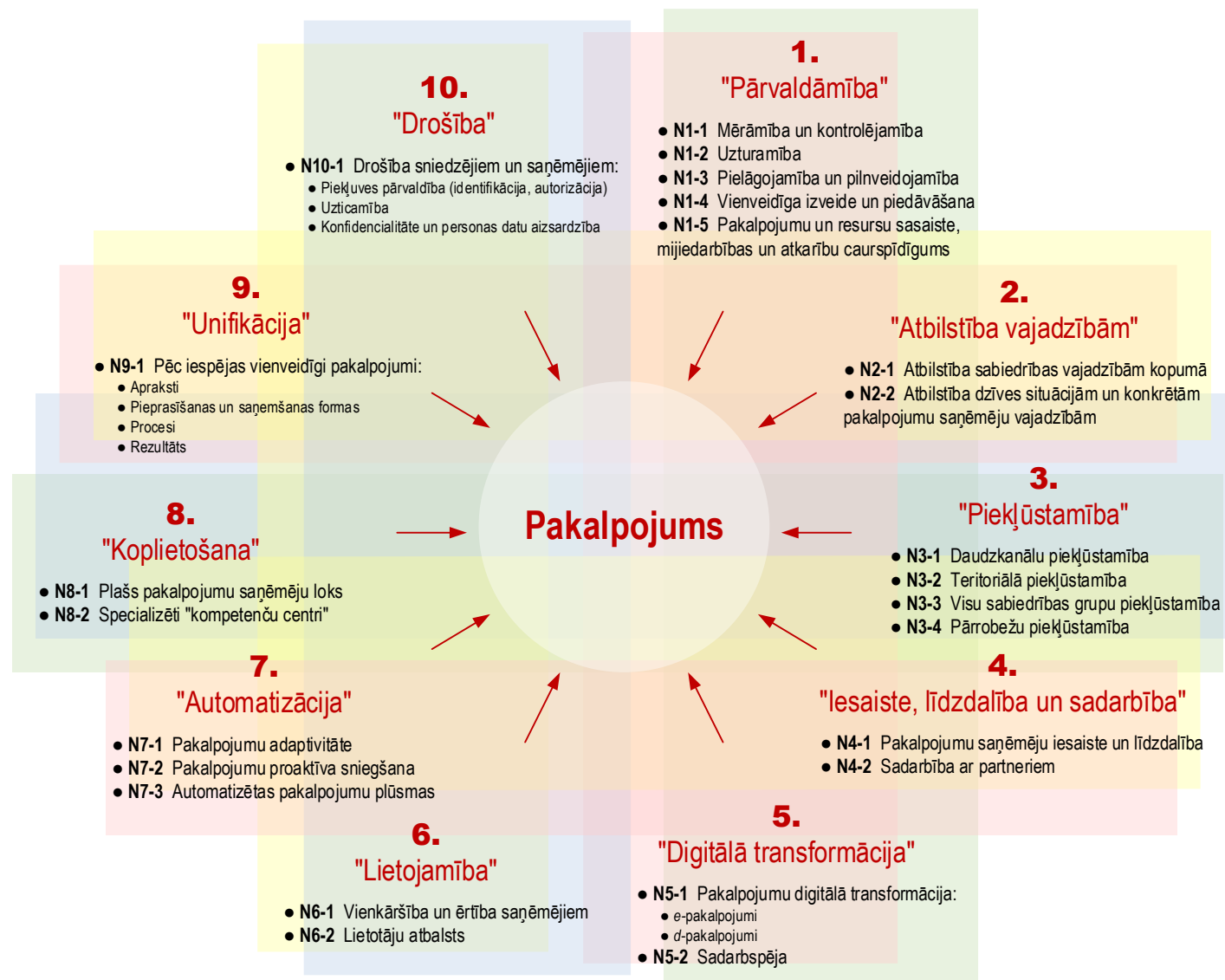
PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana (tostarp pakalpojumiem)

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

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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 pakalpojumu pārvaldībai un sniegšanai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai – "*letīlpības pārvaldības process*" (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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 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 efektivitātes rādītājiem) 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
 - ◆ 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



Papildu informācija:

♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

♦ PPP: PU2-3 Pakalpojumu
sniegšanas un uzturēšanas
rezultatīvāko un efektīvāko veidu
noteikšana

♦ PPP: PU2-9 Pakalpojumu līmeņu
noteikšana un pakalpojumu līmeņu
vienošanās nosacījumu
saskaņošana ar pakalpojumu
saņēmējiem

♦ BUJ: Kā pakalpojumi ir saistīti ar
dzīves situācijām un resursiem?

♦ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa
vienošanās nosacījumi (un to
saistība ar SLA)?

♦ ITIL4: Capacity and performance
management

♦ ITIL4: IT asset management

♦ ITIL4: Supplier management

♦ ITIL4: Workforce and talent
management

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

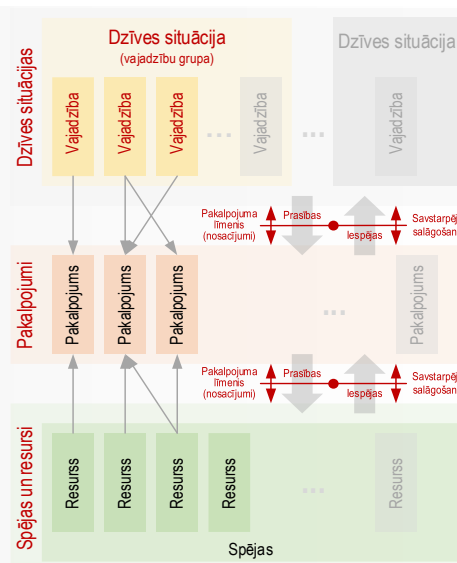
Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumiem (pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi) un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamais nodrošinājums (spējas un resursi) ir atkarīgs no pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamā pakalpojumu līmeņa (no vajadzībām), un tie ir savstarpēji jāsalāgo:

- 1) vajadzības nosaka prasības pakalpojumiem
- 2) pakalpojumi nosaka prasības resursiem un spējām
- 3) resursi un spējas nosaka iespējas – ierobežojumus pakalpojumiem
- 4) pakalpojumi nosaka iespējas – ierobežojumus vajadzību apmierināšanai



Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamie resursi un spējas ir jāplāno un jānodrošina ne tikai iestādes mērogā, bet visos pakalpojumu pārvaldības mērogos:
 - ♦ valsts mērogā – plānojot un īstenojot pakalpojumu vides pilnveidi, tostarp pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ nozares mērogā – plānojot un īstenojot nozares pakalpojumu attīstības stratēģiju un nozares resursu attīstības stratēģiju
 - ♦ pašvaldības mērogā – plānojot un īstenojot pašvaldības ilgtspējīgas attīstības stratēģiju, tostarp pašvaldības pakalpojumu un resursu attīstības stratēģiju
 - ♦ iestādes mērogā – plānojot un īstenojot iestādes darbības stratēģiju, tostarp iestādes pakalpojumu un resursu attīstības stratēģiju
 - ♦ pakalpojuma mērogā – plānojot un īstenojot pakalpojuma attīstības plānu
 - ♦ resursa mērogā – plānojot un īstenojot resursa attīstības plānu

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ visos pakalpojumu pārvaldības līmeņos, mērogos un posmos apzina, plāno un pieprasa iestādes pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp:
 - 1) analizē iestādes pakalpojumu sniegšanas esošos apjomus un to izmaiņu tendences
 - 2) plāno iestādes pakalpojumu apjomu izmaiņas, nosaka (apkopo) prasības un pieprasa iestādes pakalpojumu vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu
 - 3) kontrolē iestādes pakalpojumu pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību
 - 4) aktualizē prasības un prioritātes visu iestādes pakalpojumu nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ visos konkrēta pakalpojuma pārvaldības posmos apzina, plāno un pieprasa konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamo nodrošinājumu (nepieciešamās spējas un resursus), tostarp:
 - 1) analizē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņu tendences
 - 2) plāno konkrēta pakalpojuma apjomu izmaiņas, nosaka prasības un pieprasa konkrēta pakalpojuma vajadzībām nepieciešamo nodrošinājumu
 - 3) kontrolē konkrēta pakalpojuma pārvaldībai faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību
 - 4) aktualizē prasības un prioritātes konkrēta pakalpojuma nodrošināšanai un attīstībai nepieciešamajiem resursiem

Iestādes resursu kopuma vadītājs un konkrēto resursu vadītāji:

- 1) analizē iestādes resursu izmantošanas apjomus un to izmaiņu tendences
- 2) kontrolē pakalpojumiem faktiski nepieciešamā un esošā nodrošinājuma atbilstību
- 3) plāno iestādei un iestādes pakalpojumiem nepieciešamo resursu apjomu izmaiņas
- 4) nodrošina iestādei un iestādes pakalpojumiem nepieciešamos resursus



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-6

Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un 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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidoti jauni, konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamie normatīvie akti (ja tādi ir nepieciešami)
- ♦ tiek veiktas izmaiņas esošajos konkrēta pakalpojuma pārvaldībai nepieciešamajos normatīvajos aktos (ja tādas ir nepieciešamas)
- ♦ ir izveidoti jauni, konkrēta resursa pārvaldībai nepieciešamie normatīvie akti (ja tādi ir nepieciešami)
- ♦ tiek veiktas izmaiņas esošajos konkrēta resursa pārvaldībai nepieciešamajos normatīvajos aktos (ja tādas ir nepieciešamas)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir skaidri noteikti un pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistoši ar pakalpojumu pārvaldību saistīti konkrēti jautājumi, tostarp sadarbības, pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas, kā arī resursu izmantošanas nosacījumi

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav skaidri un vispārēji noteiktas, visiem pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem saistošas, saprotamas un pieejamas normas, kas regulē konkrētus ar pakalpojumu pārvaldību saistītus jautājumus, tostarp sadarbības, pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas, kā arī resursu izmantošanas nosacījumus



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

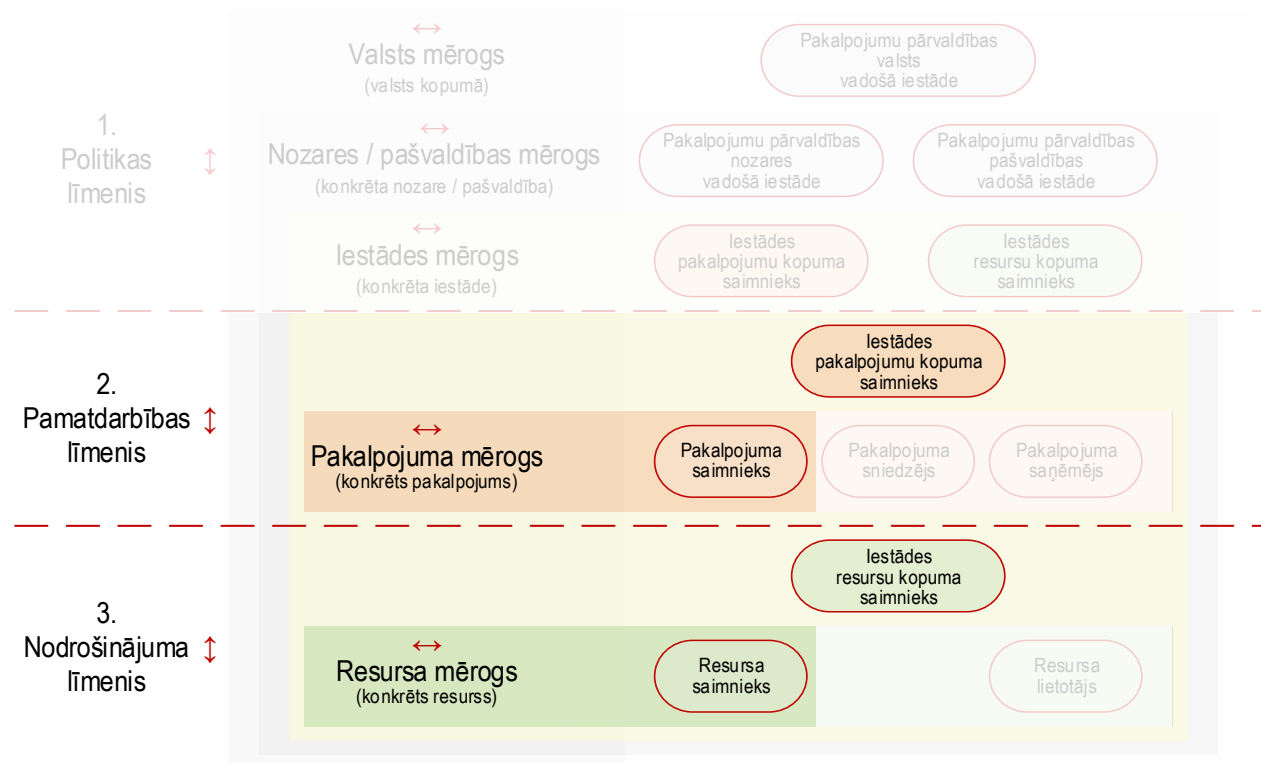
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un 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



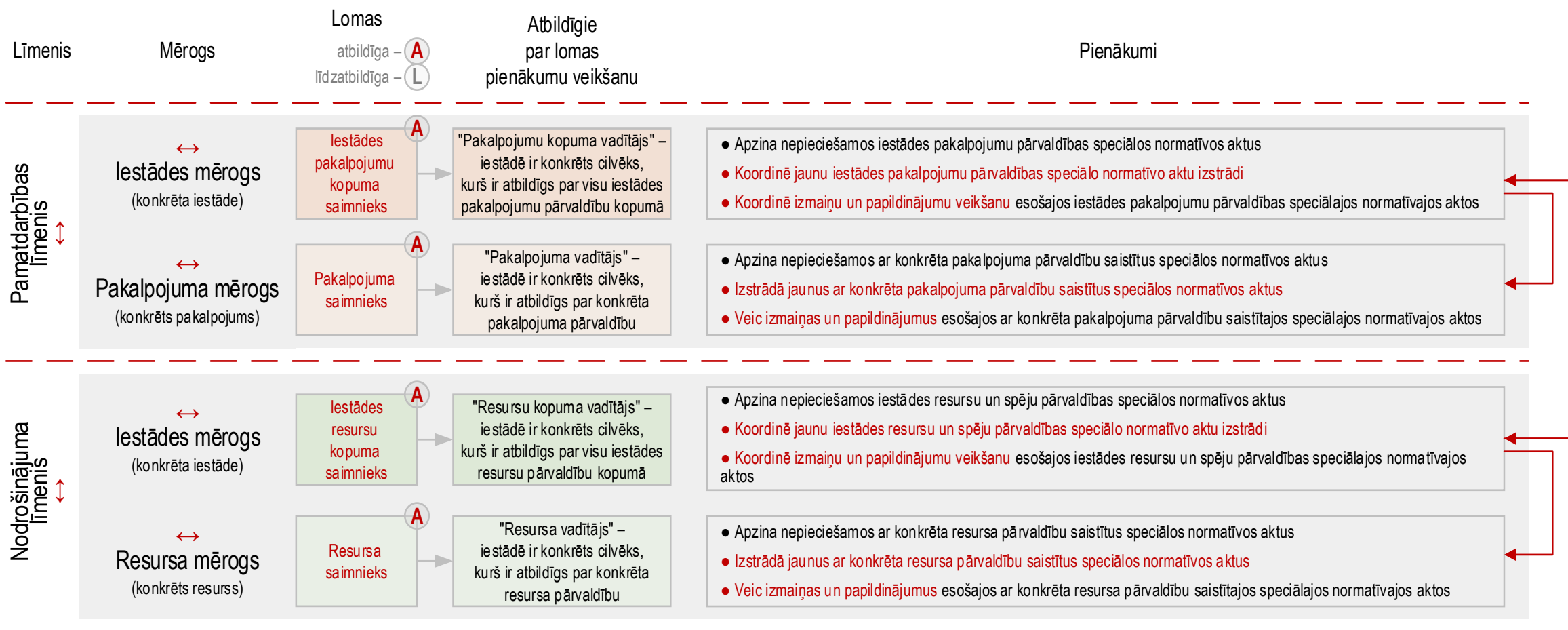
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

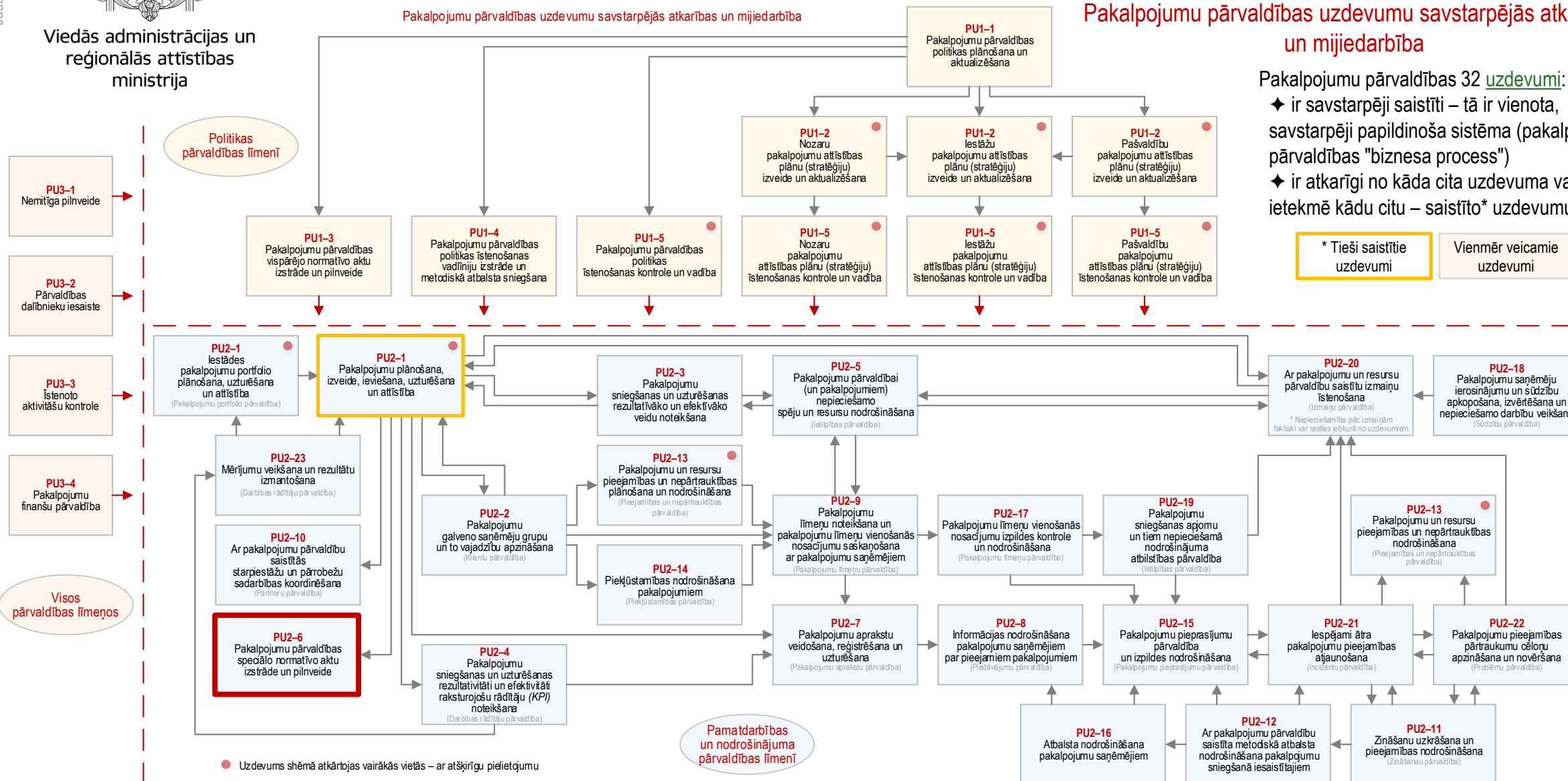
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

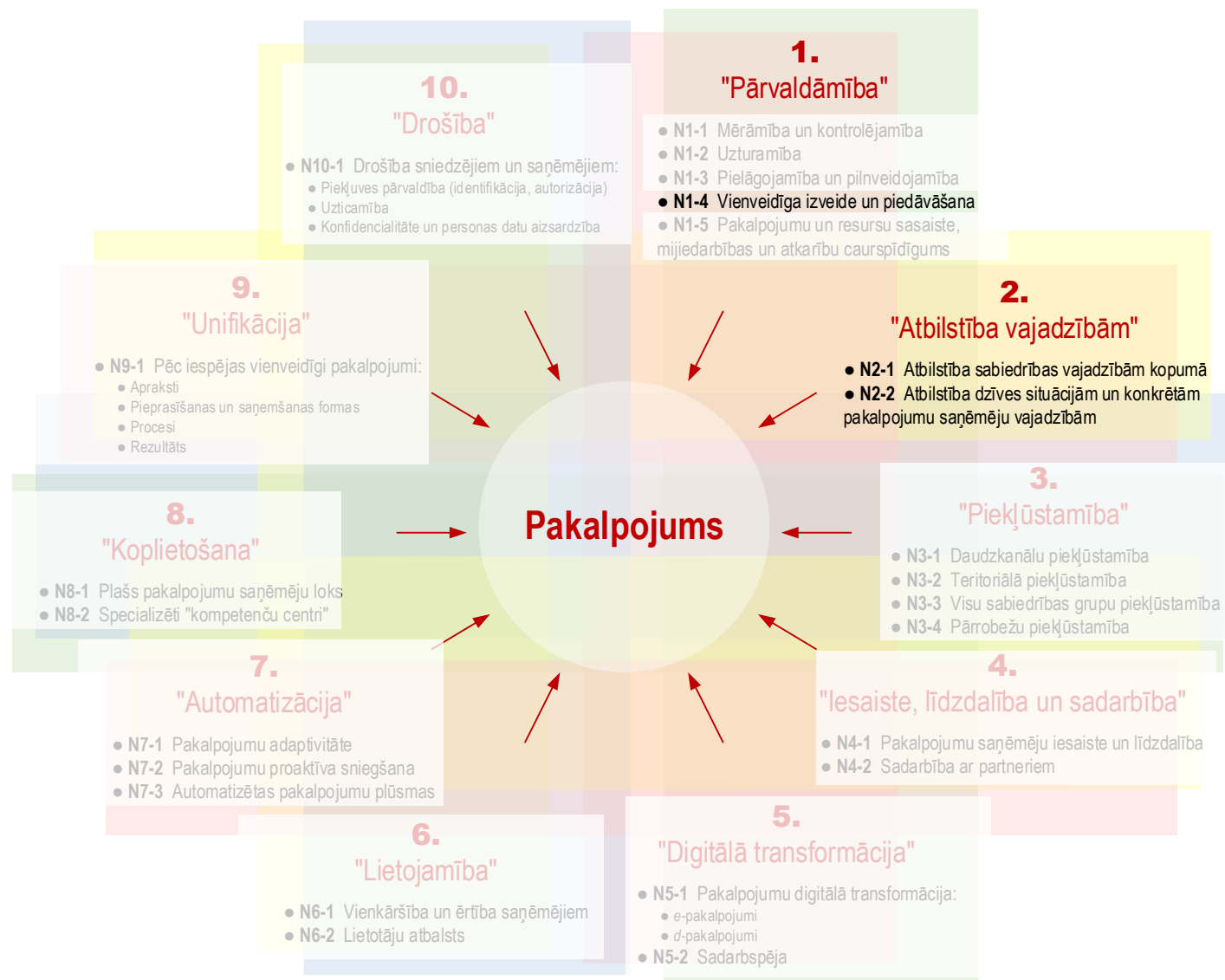
PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un 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



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumiem, to pieprasīšanas un sniegšanas kārtību, un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistīto pienākumiem un atbildībām
- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldības vispārējiem normatīvajiem aktiem

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.)

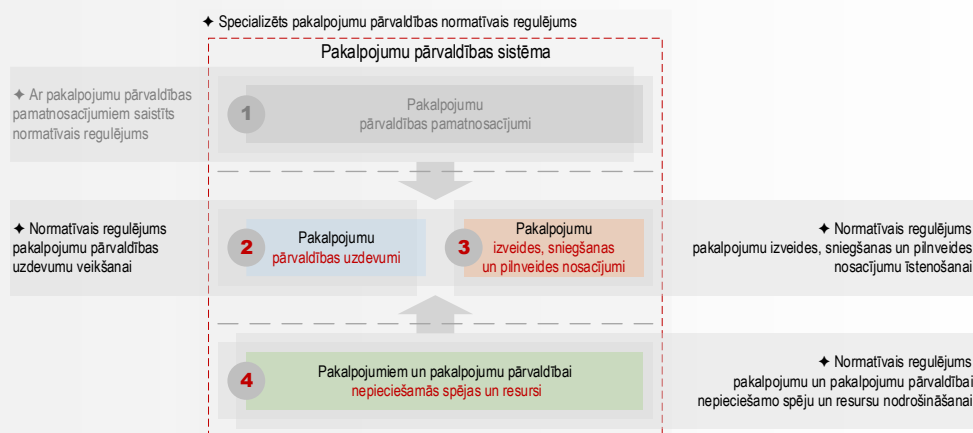
PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota atbilstoši specializētam pakalpojumu pārvaldības normatīvajam regulējumam
- ♦ Normatīvo regulējumu, kas nosaka valstī vai nozarē vienotu, specializētu kārtību pakalpojumu pārvaldības īstenošanai, ja nepieciešams, izstrādā:
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
 - ♦ pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde
 - ♦ iestāde – pakalpojumu kopuma saimnieks vai resursu kopuma saimnieks
 - ♦ citas ar pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldību tieši nesaistītas iestādes
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības specializētā normatīvā regulējuma grupas:
 - ♦ normatīvais regulējums pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai
 - ♦ normatīvais regulējums pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai
 - ♦ normatīvais regulējums pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai



Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām:

- 1) pirms ar pakalpojumu pārvaldību vai konkrētu pakalpojumu saistīta, specializēta normatīvā regulējuma izveides:
 - ♦ apzina nepieciešamos specializētos normatīvos aktus
 - ♦ apzina esošos specializētos normatīvos aktus un nepieciešamās izmaiņas esošajos normatīvajos aktos
- 2) veidojot ar pakalpojumu pārvaldību vai konkrētu pakalpojumu saistītu, specializētu normatīvo regulējumu:
 - ♦ pielāgo esošos vai izstrādā jaunus specializētus normatīvos aktus
- 3) pēc ar pakalpojumu pārvaldību vai konkrētu pakalpojumu saistīta, specializēta normatīvā regulējuma izveides:
 - ♦ nodrošina visiem iesaistītajiem metodisko atbalstu normatīvo aktu pielietošanā
 - ♦ vērtē normatīvo aktu prasību ievērošanu un prasību neievērošanas iemeslus
 - ♦ vērtē normatīvo aktu izveides mērķu sasniegšanu
 - ♦ veic izmaiņas un papildinājumus esošajos normatīvajos aktos

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Veidojot pakalpojumu pārvaldības speciālos normatīvos aktus, tie ir jāsalāgo ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošās iestādes izveidotajiem valsts mēroga vispārējajiem normatīvajiem aktiem
- ♦ Pašlaik spēkā esošais ar pakalpojumu pārvaldību saistītais normatīvais regulējums tiek pārstrādāts atbilstoši jaunajai pakalpojumu pārvaldības politikai, un tajā ir paredzētas būtiskas izmaiņas!

Par sagaidāmajām izmaiņām aicinām konsultēties
ar Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošo iestādi (VARAM)

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: Normatīvais regulējums, kas nosaka valstī vienotu, vispārēju kārtību pakalpojumu pārvaldības īstenošanai
- ♦ Galvenie ar pakalpojumu pārvaldību saistītie valsts mēroga vispārējie normatīvie akti:
 - ♦ Valsts pārvaldes iekārtas likums
 - ♦ Ministru kabineta noteikumi Nr. 399
 - ♦ Ministru kabineta noteikumi Nr. 402



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-7

Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir izveidoti visu iestādes pakalpojumu apraksti, tie ir reģistrēti Vienotajā reģistrā (VIRSI), un tie tiek aktualizēti
- ♦ pakalpojumu apraksti Vienotajā reģistrā (VIRSI) ir saistīti ar pakalpojumiem nepieciešamajiem resursiem un citiem pakalpojumiem, kā arī ar vajadzībām dzīves situāciju aprakstos

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ katram pakalpojumam ir izveidots un pakalpojumu reģistrā reģistrēts pakalpojuma apraksts
- ♦ pakalpojumu reģistrā reģistrētie pakalpojumu apraksti ir pieejami pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem
- ♦ katrs pakalpojumu reģistrā reģistrētais pakalpojums ir saistīts ar atbilstošu vajadzību konkrētā dzīves situācijā:
 - ♦ katrs pakalpojums apmierina kādu vajadzību (pakalpojuma pastāvēšanas pamatojums), nav lieku pakalpojumu
 - ♦ katru vajadzību apmierina kāds pakalpojums (vajadzības nodrošinājums), nav neapmierinātu vajadzību

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav pieejama informācija par pakalpojumiem (pakalpojumu apraksti) un dzīves situācijām (dzīves situāciju apraksti), ko varētu izmantot pakalpojumu saņēmējiem paredzētu katalogu un piedāvājumu veidošanai
- ♦ pakalpojumi nav saistīti ar atbilstošām vajadzībām konkrētās dzīves situācijās, un nav skaidrs, vai:
 - ♦ pakalpojums apmierina kādu vajadzību (pakalpojuma pastāvēšanas pamatojums), vai pakalpojums nav lieks – nav vajadzīgs
 - ♦ katru vajadzību apmierina kāds pakalpojums (vajadzības nodrošinājums), nav neapmierinātu vajadzību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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

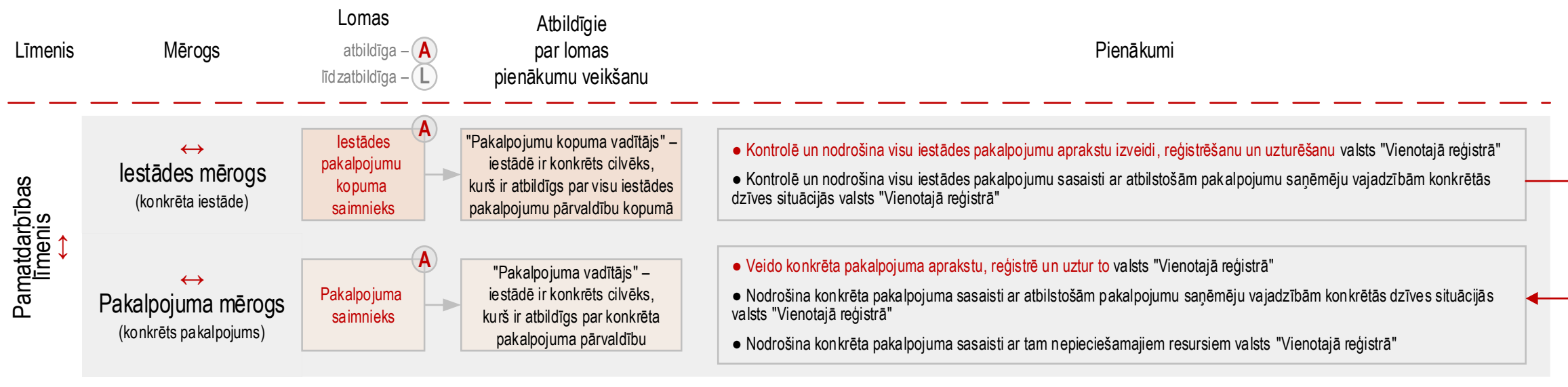


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

3(8)

iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

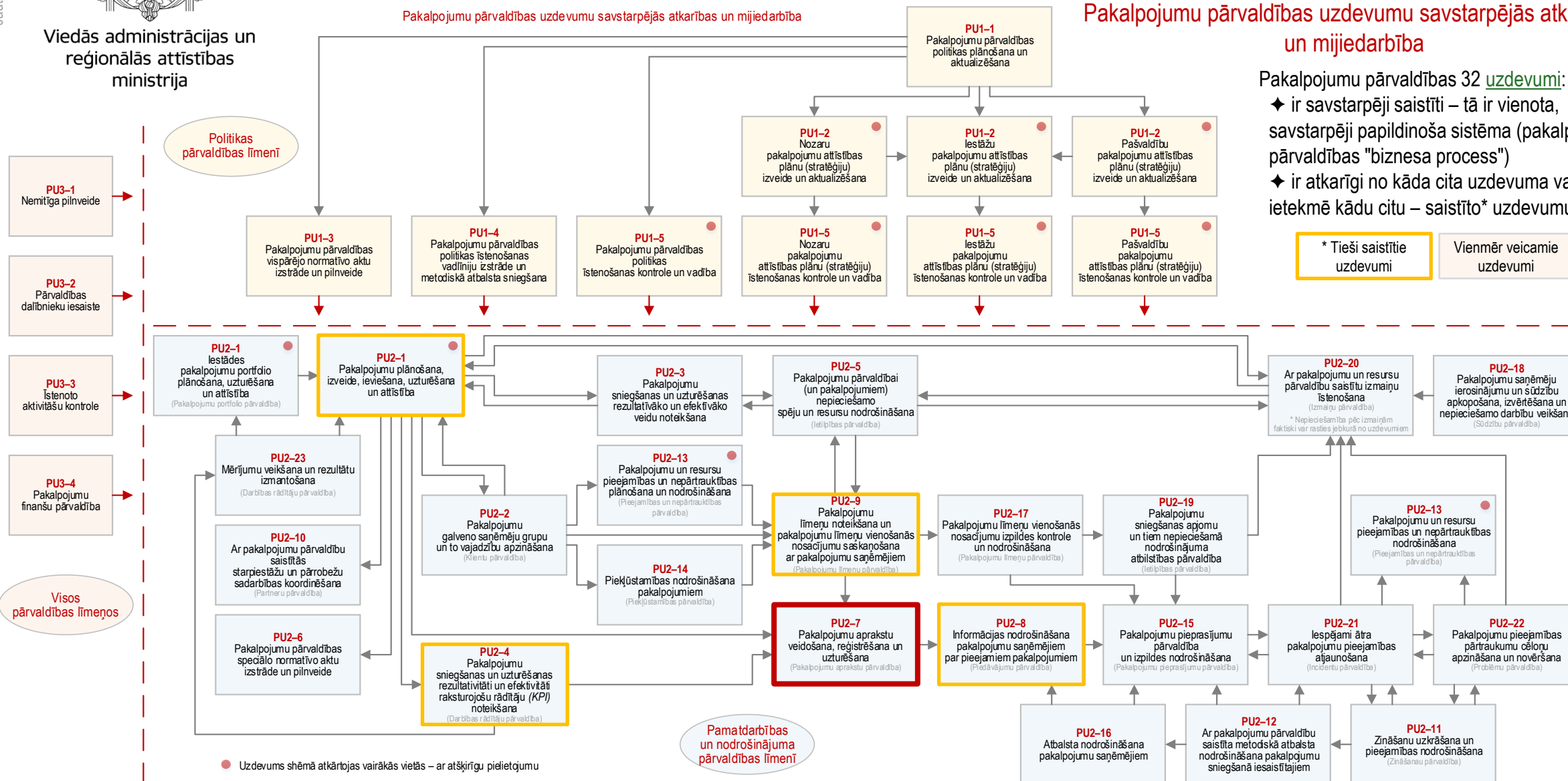
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

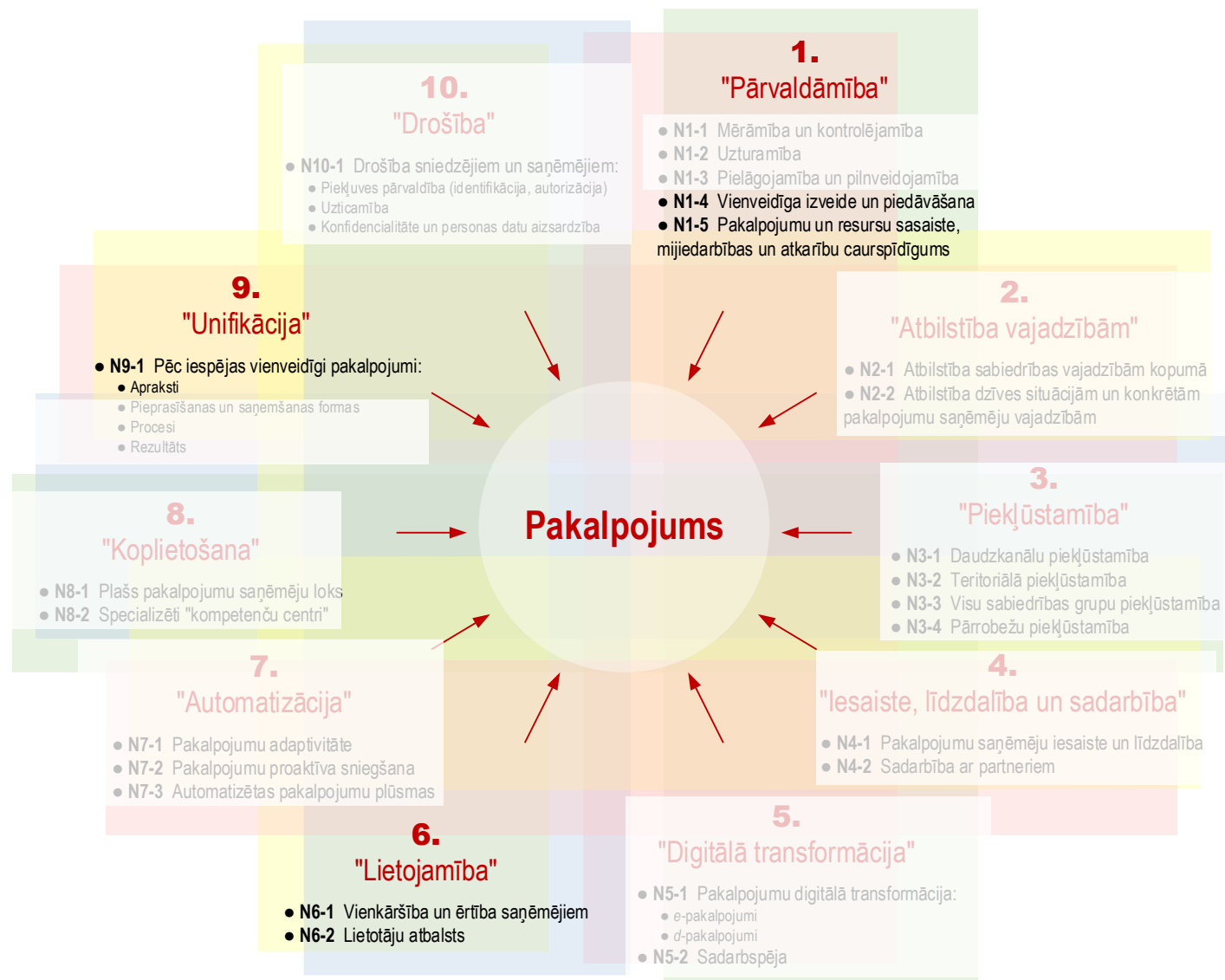
PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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.)

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

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 aprakstu veidošanai, reģistrēšanai un uzturēšanai (valsts mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija no Valsts vienotā reģistra par dzīves situācijām, pakalpojumiem un resursiem

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

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pārvaldības politika paredz, ka ir jāapraksta katrs pakalpojums, neatkarīgi no pakalpojuma veida, un katram pakalpojumam:
 - ♦ ir jāveido pakalpojuma apraksts
 - ♦ pakalpojuma apraksts ir jāreģistrē (Valsts vienotajā reģistrā sistēmā VIRSIS)
 - ♦ pakalpojuma apraksts ir jāuztur (jāaktualizē)
- ♦ Katram pakalpojumam ir jābūt aprakstītam vienvērtīgi, atbilstoši valstī noteiktai vienotai struktūrai, formai un saturam (pašlaik tehniski pakalpojuma apraksta faktisko saturu nosaka pakalpojuma apraksta forma Valsts vienotajā reģistrā)
- ♦ Par pakalpojuma apraksta izveidi ir atbildīga iestāde – "Pakalpojuma saimnieks", un aprakstu veido konkrētā pakalpojuma vadītājs
- ♦ Pakalpojuma apraksts ietver vairākas apraksta grupas, tostarp:
 - ♦ Identifikācija (iespēja identificēt pakalpojumu cilvēkiem vai citām sistēmām)
 - ♦ Klasifikācija
 - ♦ Sniegšanas pamatojums
 - ♦ Atbildīgā
 - ♦ Pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumi un process
 - ♦ Saistītie pakalpojumi un resursi (tostarp pakalpojuma kritiskās komponentes)
 - ♦ Pakalpojuma galvenie darbības rādītāji
 - ♦ Informācija pakalpojuma saņēmējiem un sniegšanā iesaistītajiem

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- 1) kontrolē un nodrošina visu (visu veidu gan publisko, gan starpiestāžu) iestādes pakalpojumu portfolio uzskaitīto iestādes pakalpojumu pilnvērtīgu un kvalitatīvu aprakstu izveidi, reģistrēšanu un uzturēšanu (aktualizēšanu) "Valsts vienotajā reģistrā"
- 2) kontrolē un nodrošina visu iestādes pakalpojumu sasaisti ar:
 - ♦ atbilstošām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām konkrētās dzīves situācijās "Valsts vienotajā reģistrā"
 - ♦ ar tiem nepieciešamajiem resursiem un pakalpojumiem "Valsts vienotajā reģistrā" (ar pakalpojumu "kritiskajām komponentēm")

Pakalpojuma vadītājs:

- 1) veido pilnvērtīgu un kvalitatīvu konkrēta pakalpojuma aprakstu, reģistrē un uztur (aktualizē) to "Valsts vienotajā reģistrā"
- 2) veic un nodrošina konkrēta pakalpojuma sasaisti ar:
 - ♦ atbilstošām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām konkrētās dzīves situācijās "Valsts vienotajā reģistrā"
 - ♦ ar tam nepieciešamajiem resursiem un pakalpojumiem "Valsts vienotajā reģistrā" (ar pakalpojuma "kritiskajām komponentēm")

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojuma aprakstā nav lieku ("neobligātu") lauku – katram no tiem ir viens vai pat vairāki pielietojumi:
 - ♦ parādīšanai pakalpojumu katalogos (pakalpojumu saņēmējiem)
 - ♦ pakalpojumu pārvaldībai (pārvaldības uzdevumu veikšanai un politikas nosacījumu īstenošanai)
 - ♦ atskaitēm un analīzei
 - ♦ sadarbības nodrošināšanai starp sistēmām un pakalpojumiem (tostarp sadarbībai ar pakalpojumu katalogiem un pieteikumu vadības sistēmām)
- ♦ Atsevišķi apraksta lauki pēc to būtības var nebūt attiecināmi uz kādu konkrētu pakalpojumu

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: N1-4 "Vienveidīga izveide un piedāvāšana" (Pārvaldāmība)
- ♦ BUJ: Kā pareizi veidot pakalpojuma aprakstu?
- ♦ ITIL4: *Service Design*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-8

Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ informācija par pakalpojumiem (pakalpojumu apraksti un piedāvājumi) ir pieejama pakalpojumu saņēmējiem, tiem paredzētajos pakalpojumu katalogos

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ērtā un saprotamā veidā ir pieejama informācija par pakalpojumiem – pakalpojumu saņēmēju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu piedāvājums pakalpojumu katalogos (tostarp vispārējās un specializētās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilās lietotnēs)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejama vai ir nepilnīga informācija par pakalpojumiem:
 - ♦ pakalpojumu saņēmēji nezina par iespējām apmierināt savas vajadzības
 - ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir apgrūtināti uzzināt par iespējām apmierināt savas vajadzības
 - ♦ pakalpojumu saņēmēju vajadzības paliek neapmierinātas
 - ♦ pakalpojumu saņēmēji ir neapmierināti
- ♦ esoši pakalpojumi netiek lietoti pilnvērtīgi – tie netiek lietoti plānotajā apjomā atbilstoši esošajām spējām un resursiem, un līdz ar to netiek nodrošināta to efektīva izmantošana



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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

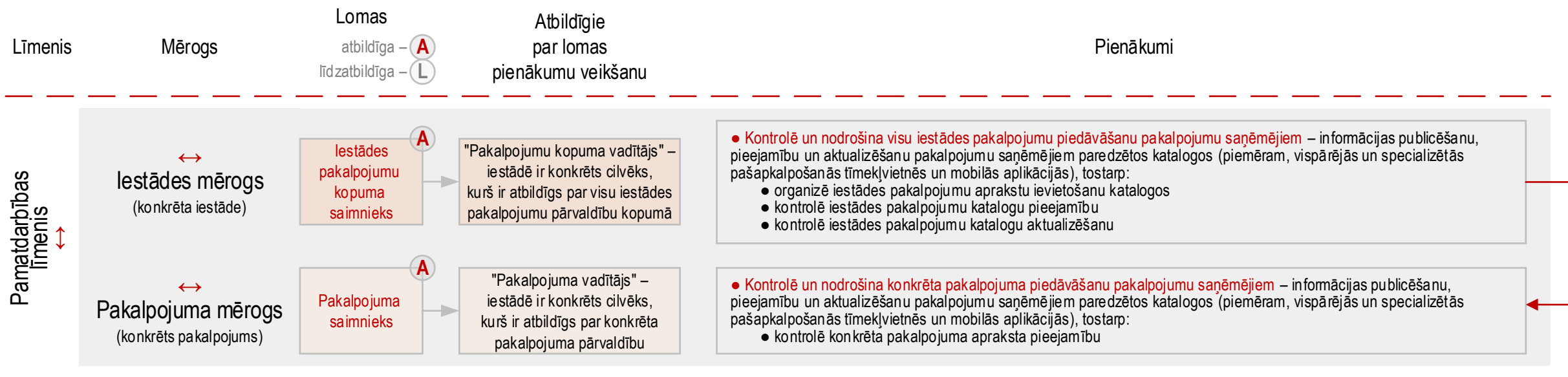


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

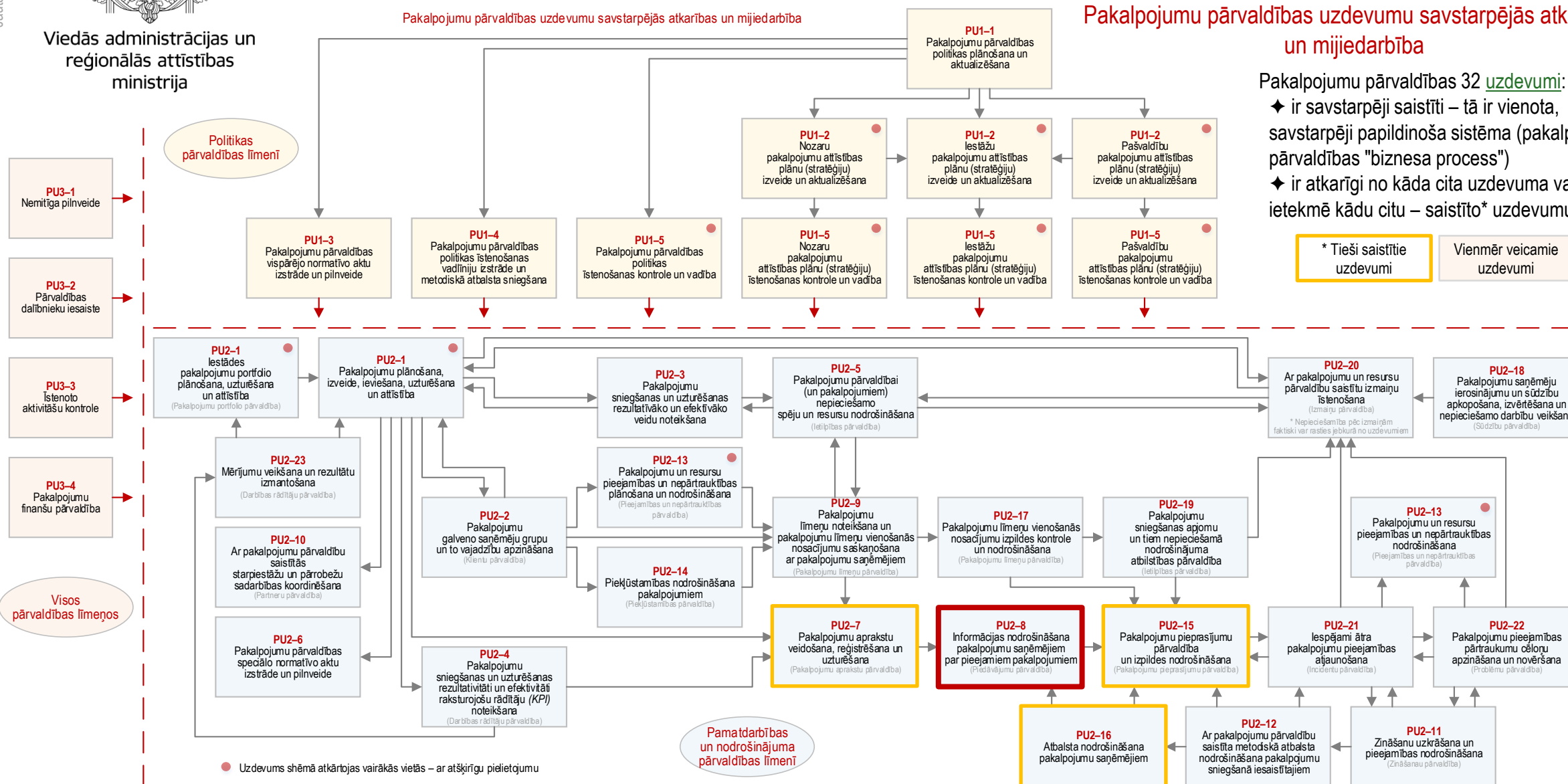
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi
Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

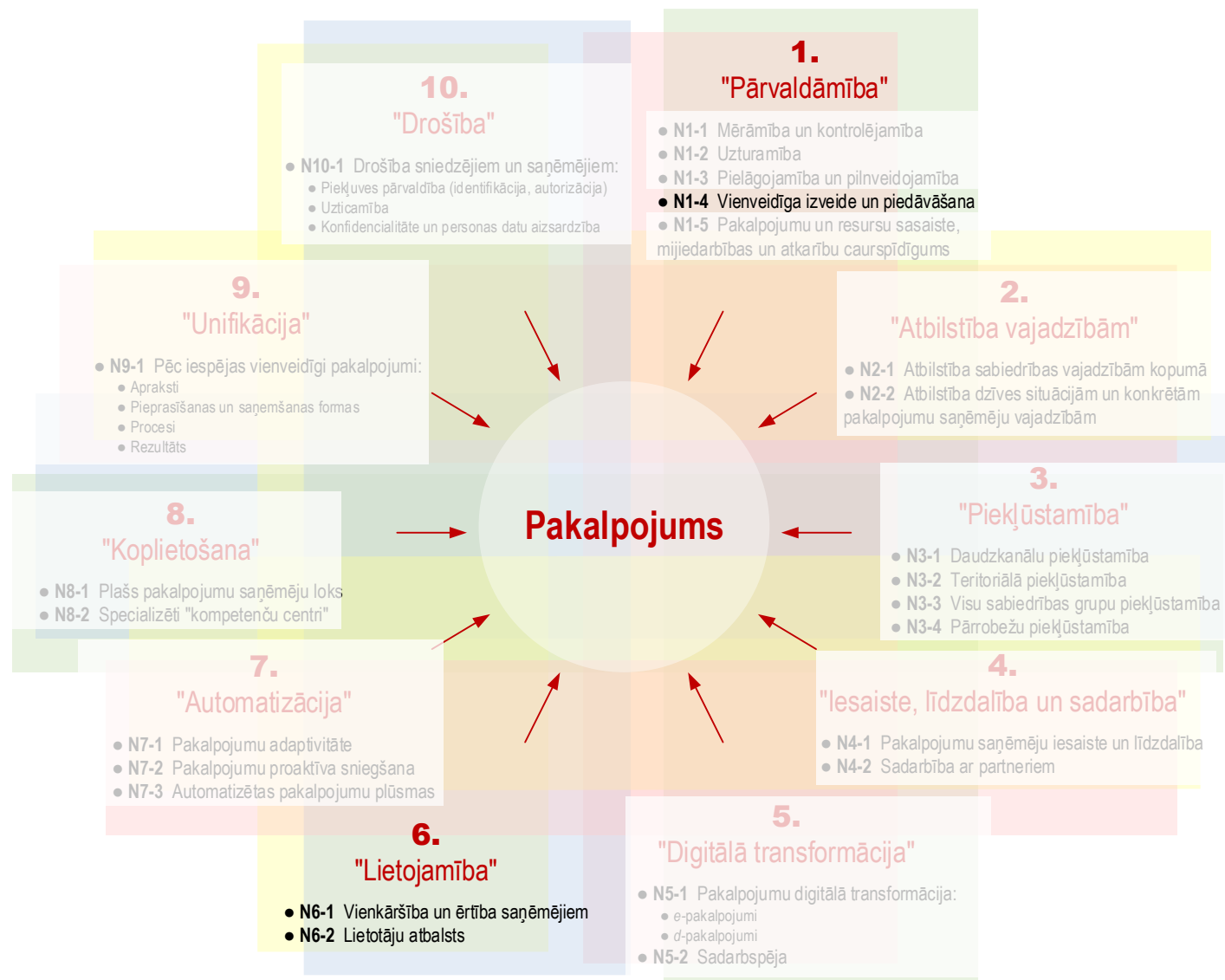
PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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.)

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

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 informācijas nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem – "Piedāvājumu pārvaldības process" (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība informācijas nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem – "Piedāvājumu pārvaldības process" (iestādes mērogā)

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija no Valsts vienotā reģistra par dzīves situācijām un pakalpojumiem

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.)



PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem

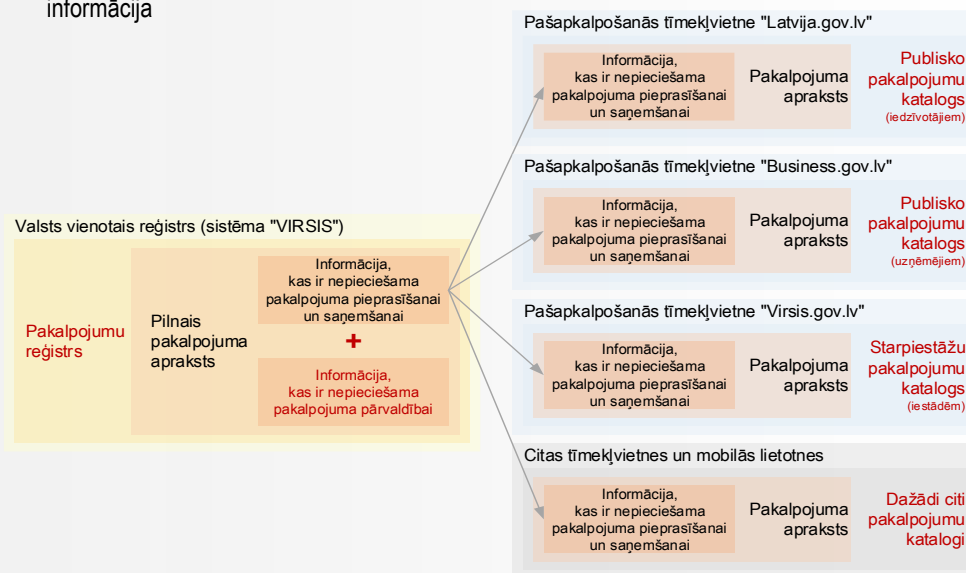
8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu saņēmējiem paredzētie pakalpojumu apraksti (pakalpojumu piedāvājumi) ir pieejami [pakalpojumu katalogos](#), tostarp:
 - ◆ iedzīvotājiem paredzētiem (publiskiem, individuāla labuma) pakalpojumiem – obligāti pašapkalpošanās tīmekļvietnē [Latvija.gov.lv](#)
 - ◆ uzņēmējiem paredzētiem (publiskiem, individuāla labuma) pakalpojumiem – obligāti pašapkalpošanās tīmekļvietnē [Business.gov.lv](#)
 - ◆ iestādēm paredzētiem (starpierīču, koplietošanas un individuālas lietošanas) pakalpojumiem – obligāti pašapkalpošanās tīmekļvietnē [Virsis.gov.lv](#)
 - ◆ iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs
 - ◆ citās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs
- ◆ Jebkurā pakalpojumu saņēmējiem paredzētā pakalpojumu katalogā, pakalpojumu piedāvāšanai (pakalpojumu aprakstu eksponēšanai), tiek izmantota [Valsts vienotajā reģistrā](#) esošā informācija



Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs](#): kontrolē un nodrošina visu iestādes pakalpojumu piedāvāšanu pakalpojumu saņēmējiem, tostarp:

- 1) organizē un kontrolē iestādes pakalpojumu aprakstu ievietošanu un aktualizēšanu pakalpojumu katalogos (piemēram, vispārējās un specializētās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilās aplikācijās)
- 2) kontrolē un nodrošina iestādes pakalpojumu katalogu pieejamību
- 3) nodrošina, ka visu iestādes pakalpojumu piedāvāšanai pakalpojumu katalogos tiek izmantoti pakalpojumu apraksti, kas ir reģistrēti pakalpojumu reģistrā – Valsts vienotajā reģistrā ([sistēmā "VIRSIS"](#))

[Pakalpojuma vadītājs](#) kontrolē un nodrošina konkrēta pakalpojuma piedāvāšanu pakalpojumu saņēmējiem, tostarp:

- 1) organizē un kontrolē konkrēta pakalpojuma apraksta ievietošanu un aktualizēšanu pakalpojumu katalogos (piemēram, vispārējās un specializētās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un mobilās aplikācijās), tostarp kontrolē pakalpojuma apraksta publicēšanu pakalpojuma veidam atbilstošajos katalogos:
 - ◆ publisko pakalpojumu apraksti – pašapkalpošanās tīmekļvietnes "Latvija.gov.lv" un "Business.gov.lv"
 - ◆ starpiestāžu pakalpojumu apraksti – pašapkalpošanās tīmekļvietnē "Virsis.gov.lv"
- 2) organizē un nodrošina ar konkrētu pakalpojumu saistītas papildu informācijas pieejamību (tostarp skaidrojošas un izglītojošas informācijas pieejamību) dažādās formās un kanālos

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Nav pieļaujama pakalpojumu aprakstu dublējoša veidošana un uzturēšana tieši iestāžu pašapkalpošanās tīmekļvietnēs, neizmantojot automatizētu informācijas ielasīšanu no valstī vienotā, centralizētā informācijas avota – Valsts vienotā reģistra

Papildu informācija:

- ◆ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ◆ PPP: [N1-4 "Vienveidīga izveide un piedāvāšana" \(Pārvaldāmība\)](#)
- ◆ PPP: [N6-1 "Vienkāršība un ērtība saņēmējiem" \(Lietojamība\)](#)
- ◆ PPP: [R2-2 Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes](#)
- ◆ BUJ: [Kā pareizi veidot pakalpojuma aprakstu?](#)
- ◆ ITIL4: *Relationship management*
- ◆ ITIL4: *Service catalogue management*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-9

Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



◆ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ◆ ir apzinātas pakalpojuma saņēmēju vajadzības – pakalpojuma kvalitātes rādītāji
- ◆ ir apzinātas pakalpojuma sniedzēja iespējas – pakalpojumam pieejamās spējas un resursi
- ◆ ir salāgotas pakalpojuma saņēmēju vajadzības ar pakalpojuma sniedzēja iespējām, un ir noteikti pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi

Ieguvumi un apdraudējumi



◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

◆ pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi atbilst:

- ◆ pakalpojumu saņēmēju vajadzībām (sasniedzamajam rezultātam un saņemšanas veidam, tostarp kvantitatīvajiem un kvalitātes rādītājiem)
- ◆ pakalpojumu sniegšanas iespējām – pieejamajām spējām un resursiem

◆ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

◆ ja pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi nav noteikti un saskaņoti starp pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem un pakalpojumu saņēmējiem (nav salāgotas vajadzības ar iespējām), tas var radīt savstarpēju nesapratni un neapmierinātību:

- ◆ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav skaidrība par pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamajiem pakalpojumu līmeņiem un nepieciešamības pamatojumu
- ◆ pakalpojumu saņēmējiem nav skaidri esošie pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi un to pamatojums, tostarp pakalpojumu sniegšanai pieejamās spējas un resursi

◆ pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi var neatbilst:

- ◆ pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
- ◆ pakalpojumu sniegšanas iespējām

◆ ja nav skaidri noteikti, pakalpojumu saņēmējiem pieejami un saprotami pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumi, tad pakalpojumu saņēmēju gaidas var pārsniegt pakalpojumu sniedzēju nodrošinātos pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumus, radot neapmierinātību

◆ neapzinoties nepieciešamos pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumus, pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav iespējams plānot pakalpojumu attīstību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

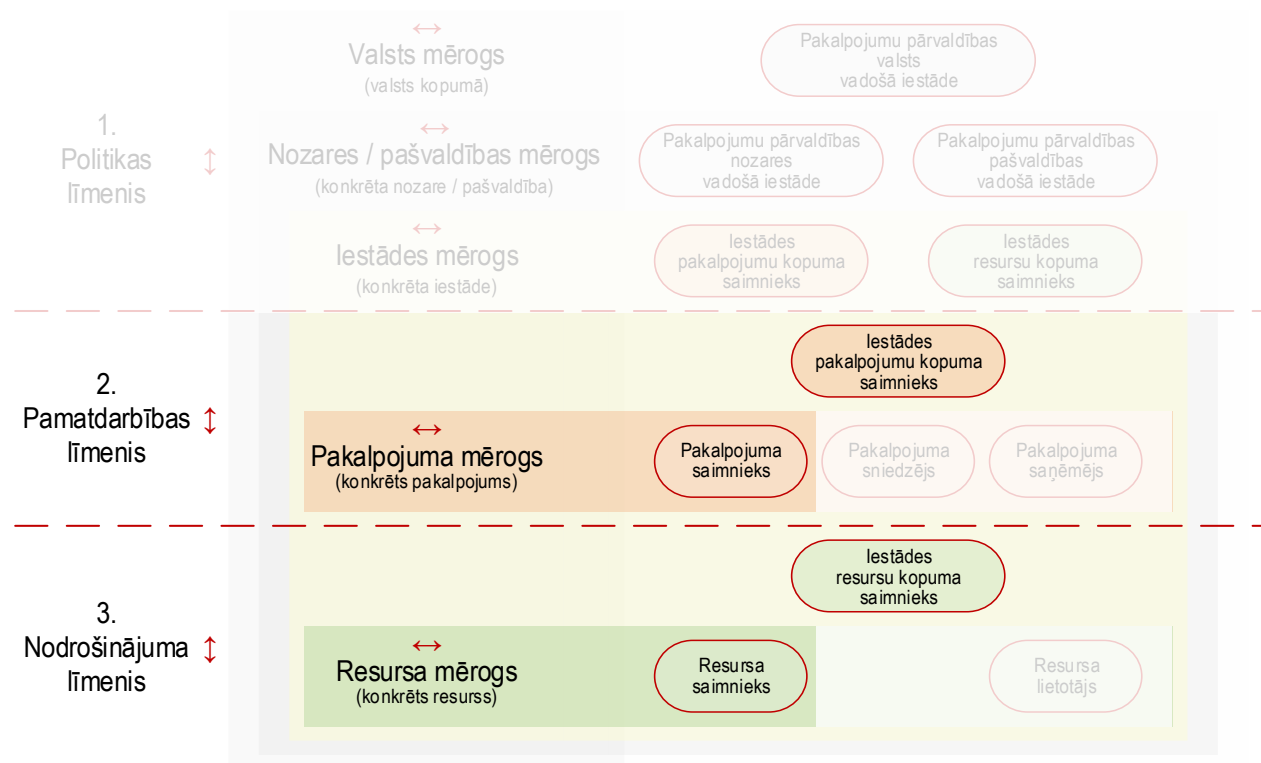
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

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



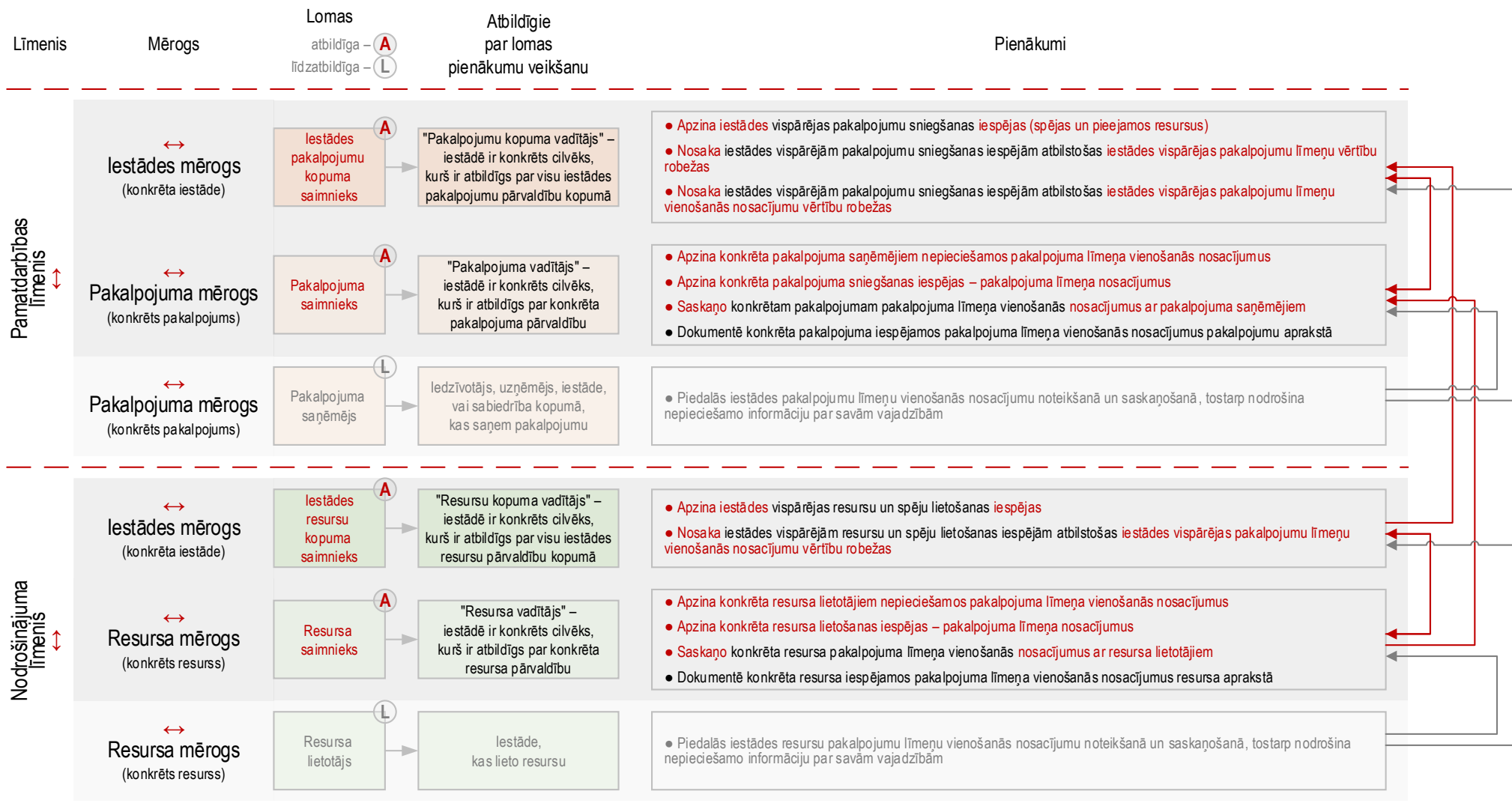
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

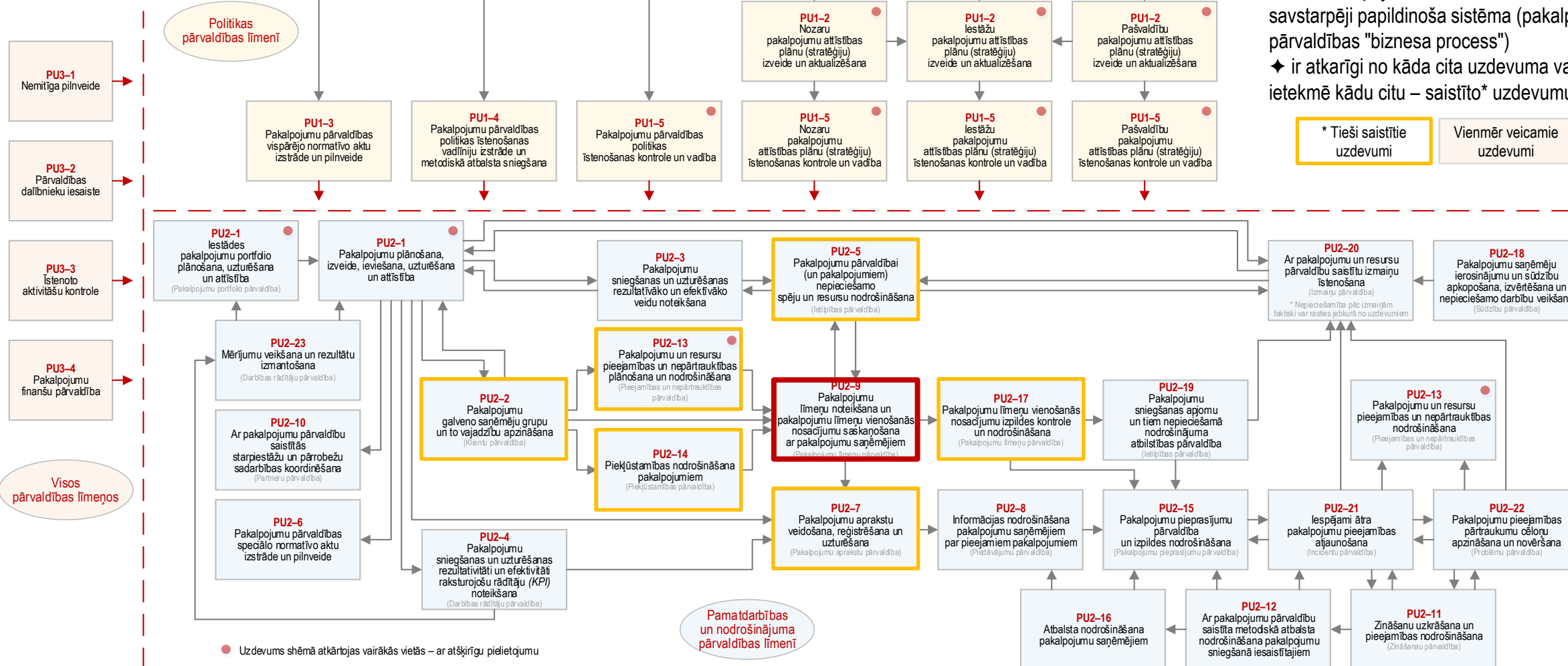
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

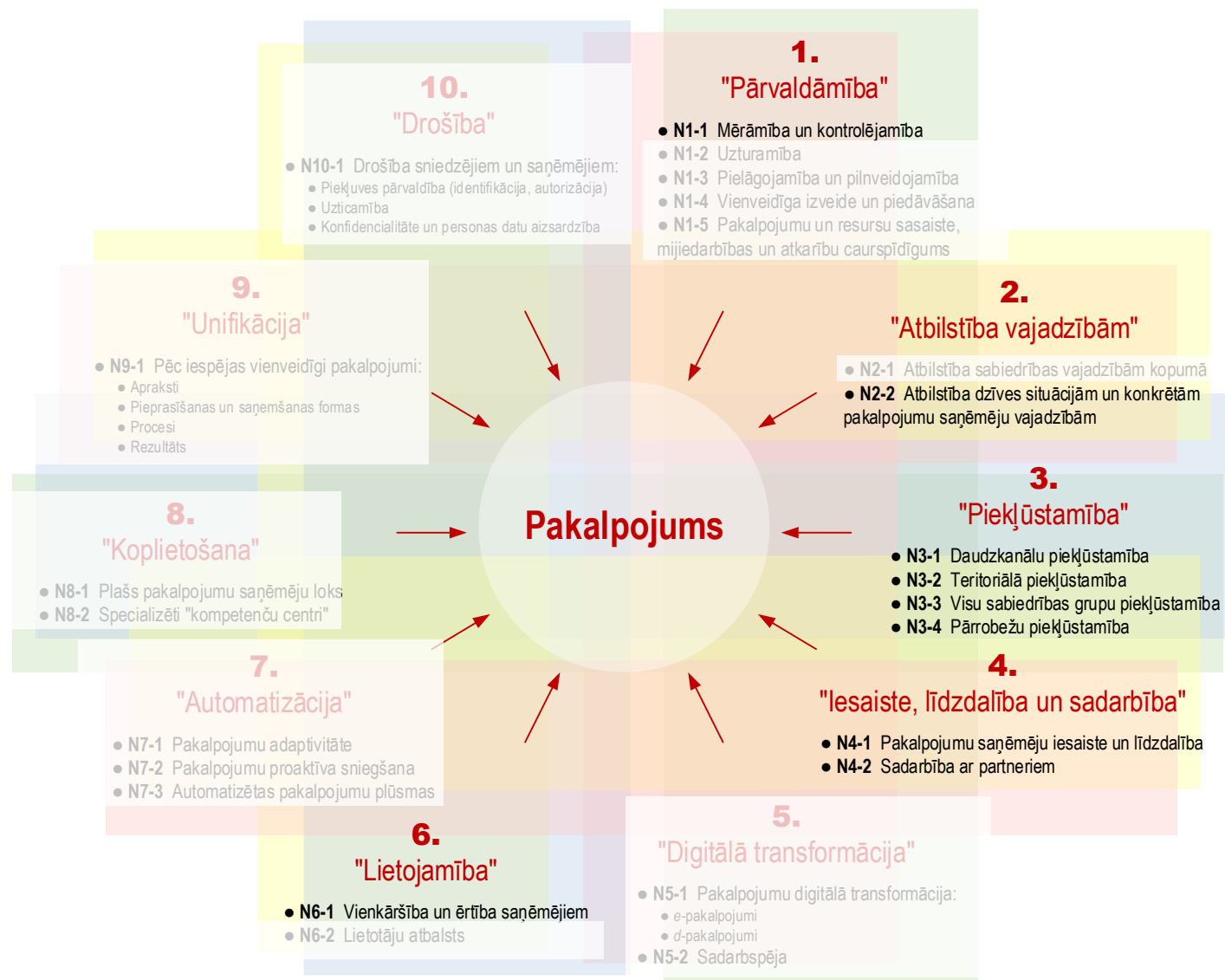
PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

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.)

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

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 pakalpojumu līmeņu noteikšanai un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošanai ar pakalpojumu saņēmējiem – "Pakalpojumu līmeņu pārvaldības process" (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par nozares vai pašvaldības pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ 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 efektivitātes rādītājiem), tostarp par pakalpojumu saņēmēju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un rādītāju faktisko vērtību atbilstību plānotajām
- ◆ 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.)



PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

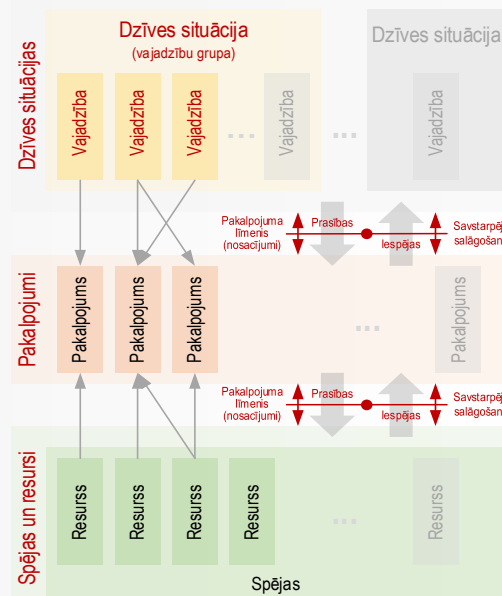
Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojuma līmenis ir viens vai vairāki rādītāji, kas raksturo pakalpojuma spēju apmierināt pakalpojuma saņēmēju vajadzības, un tas ir pakalpojuma īpašību kopums, kas nosaka paredzamo vai sasniegto pakalpojuma kvalitāti (pakalpojuma līmenis ir arī resursiem!)
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās – dokumentēta vienošanās (līgums) starp pakalpojuma saimnieku (sniedzēju) un pakalpojuma saņēmēju, kurā ir noteikts un aprakstīts paredzamais pakalpojuma līmenis, ko raksturo pakalpojumu līmeņa vienošanās nosacījumi (PLVN)
- ◆ **Pakalpojumu pārvaldības labā prakse ir noskaidrot pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamo pakalpojuma līmeni (apzināt vajadzības) un iespēju robežās to nodrošināt**
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumus var uzskatīt par publisku vai "ārēju" pakalpojuma saņēmējiem paredzētu pakalpojuma specifikāciju – solījumu, kas ir saistošs un ir jāpilda

- ◆ Pakalpojuma saņēmējiem nepieciešamais pakalpojuma līmenis ir jāsalāgo ar pakalpojuma sniedzēja iespējām (spējām un resursiem):

- 1) vajadzības nosaka prasības pakalpojumiem (nepieciešamais pakalpojuma līmenis)
- 2) pakalpojumi nosaka prasības resursiem un spējām
- 3) resursi un spējas nosaka iespējas – ierobežojumus pakalpojumiem
- 4) pakalpojumi nosaka iespējas – ierobežojumus vajadzību apmierināšanai (iespējamais pakalpojuma līmenis)



Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- 1) apzina iestādes vispārējas pakalpojumu sniegšanas iespējas (spējas un pieejamos resursus)
- 2) nosaka iestādes vispārējām pakalpojumu sniegšanas iespējām atbilstošas iestādes vispārējas pakalpojumu līmeņu robežas (iestādē kopējās iespējas)
- 3) nosaka iestādes kopējām pakalpojumu sniegšanas iespējām (spējām un resursiem) atbilstošas iestādes vispārējas pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu robežas (ierobežojumus)

Pakalpojuma vadītājs:

- 1) apzina konkrēta pakalpojuma saņēmējiem nepieciešamo pakalpojuma līmeni un pakalpojumu līmeņa vienošanās nosacījumus
- 2) apzina konkrēta pakalpojuma sniegšanas iespējas – pakalpojuma līmeņa nosacījumus
- 3) saskaņo pakalpojuma līmeņa nosacījumus ar pakalpojuma saņēmējiem konkrētajam pakalpojumam
- 4) dokumentē pakalpojuma līmeņa nosacījumus pakalpojuma aprakstā kā nosacījumu komplektu (vienam pakalpojumam vienlaicīgi var būt vairāki nosacījumu komplekti)
- 5) nodrošina pakalpojuma līmeņa nosacījumu atspoguļošanu pakalpojumu piedāvājumos (tas ir solījums pakalpojumu saņēmējiem)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ **"Pakalpojuma līmenis" ir viens no galvenajiem pakalpojumu pārvaldības "stūrakmeņiem"!**
- ◆ Pakalpojumu līmeņi tieši ietekmē spējas un resursus, un otrādi:
 - ◆ jo augstāks ir pakalpojuma līmenis (solījums pakalpojumu saņēmējiem), jo vairāk / dārgākas ir nepieciešamās spējas un resursi
 - ◆ ja nav pieejamas pietiekošas spējas vai resursi, pakalpojuma līmenis ir zemāks (solījums pakalpojumu saņēmējiem)
- ◆ Slēdzot vienošanos par pakalpojuma sniegšanu, pakalpojuma līmeņa nosacījumi (PLN) pārvēršas par vienošanās sastāvdaļu – pakalpojumu līmeņa vienošanās nosacījumiem (PLVN):
Pakalpojuma līmenis (pakalpojuma līmeņa nosacījumi) → pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: N2-2 "Atbilstība dzīves situācijām un konkrētām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām" (Atbilstība vajadzībām)
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (pakalpojuma līmeņa nosacījumu piemēri)?
- ◆ ITIL4: Service Level Management
- ◆ ITIL4: Relationship management
- ◆ ITIL4: Supplier management
- ◆ ITIL4: Capacity and performance management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-10

Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās
starpiestāžu un pārrobežu sadarbības
koordinēšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek veidota un uzturēta sadarbība ar citām pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajām iestādēm (tostarp partneriem – pakalpojumu piegādātājiem un partneriem – pakalpojumu sniedzējiem)
- ♦ tiek koordinēta citu iestāžu savstarpējās darbības un pārrobežu sadarbība

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ sadarbība starp iestādēm saistībā ar pakalpojumu pārvaldību ir rezultatīva un efektīva, tostarp sadarbība gan ar pakalpojumu saņēmējiem, gan ar pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ sadarbība starp iestādēm saistībā ar pakalpojumu pārvaldību var nebūt rezultatīva un efektīva, tostarp:

- ♦ sadarbība ar citām iestādēm – pakalpojumu saņēmējiem
- ♦ sadarbība ar citām iestādēm – pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem (pakalpojumu sniedzējiem un piegādātājiem)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

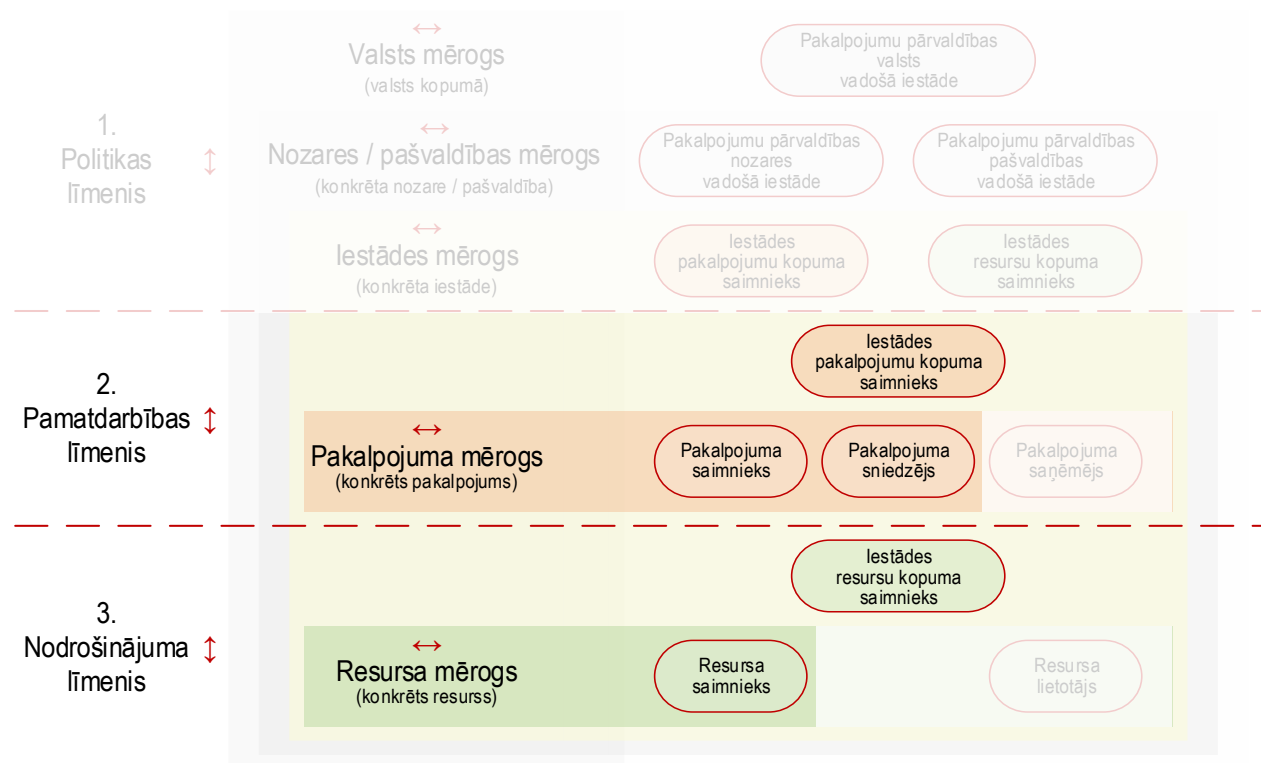
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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.)

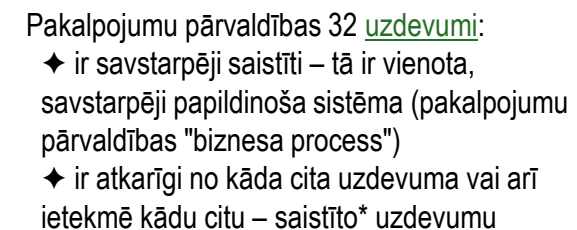
PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

3(8)

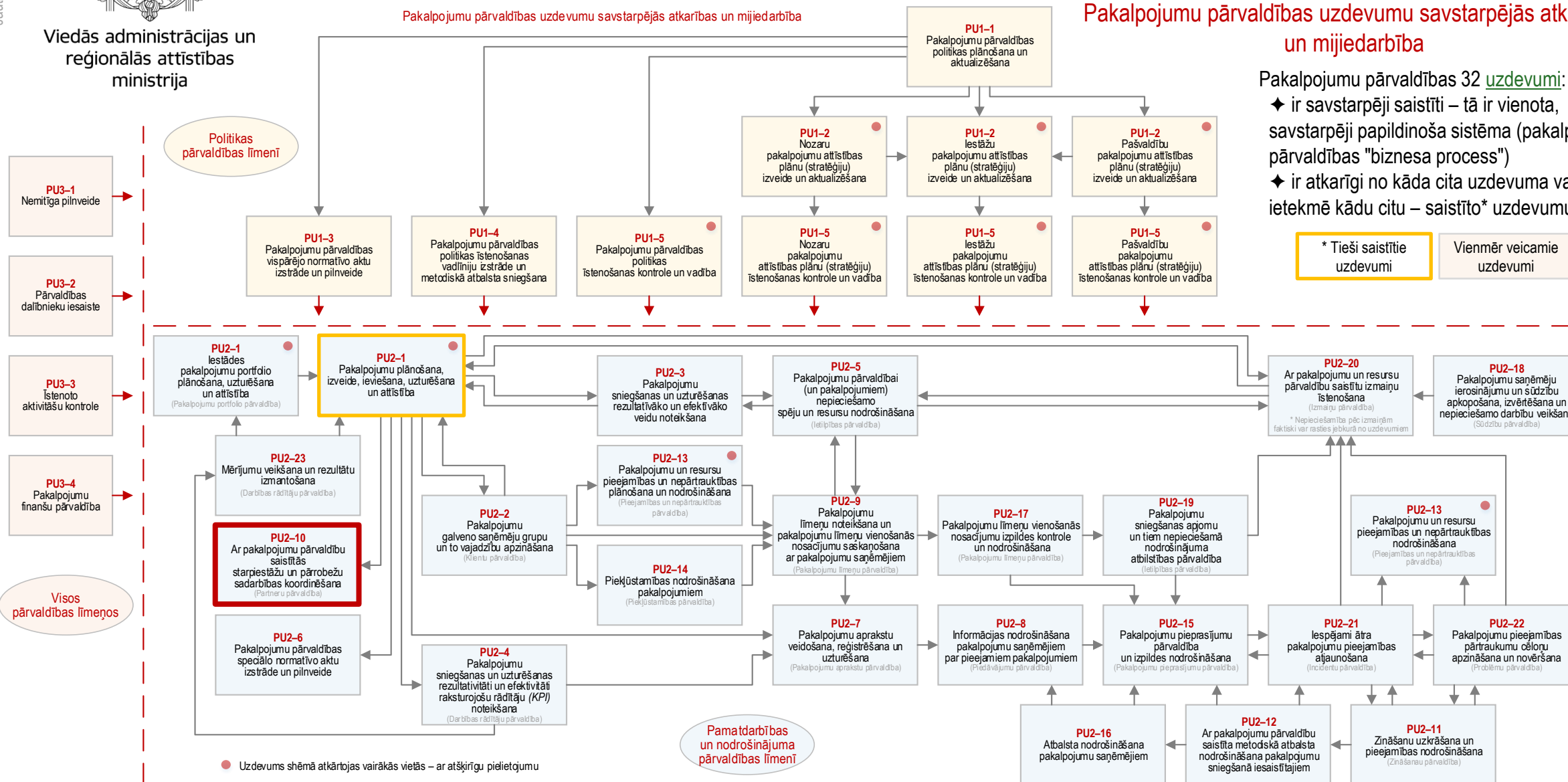
Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība

Līmenis	Mērogs	Lomas atbildīga – A līdzatbildīga – L	Atbildīgie par lomas pienākumu veikšanu	Pienākumi
Pamatdarbības līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	A Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā	- Koordinē ar iestādes pakalpojumiem saistīto citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar iestādes pakalpojumu pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar pakalpojumu saņēmējiem un pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	A Pakalpojuma saimnieks	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	- Koordinē ar konkrētu pakalpojumu saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar konkrēta pakalpojuma pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar pakalpojumu saņēmējiem un pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
		A Pakalpojuma sniedzējs	Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki, kuri ir atbildīgi par konkrēta pakalpojumu sniegšanu	Saskaņo savas ar konkrēta pakalpojuma sniegšanu saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar pakalpojumu saņēmējiem un pakalpojumu sniegšanā un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
Nodrošinājuma līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	A Iestādes resursu kopuma saimnieks	"Resursu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes resursu pārvaldību kopumā	- Koordinē ar iestādes resursiem un spējām saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar iestādes resursu un spēju pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar resursu lietotājiem un resursu un spēju nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	A Resursa saimnieks	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	- Koordinē ar konkrētu resursu saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību - Saskaņo ar konkrēta resursa pārvaldību saistītās darbības ar citām iesaistītajām iestādēm, tostarp ar konkrēta resursa lietotājiem un nodrošināšanā iesaistītajiem partneriem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



* Tieši saistītie uzdevumi	Vienmēr veicamie uzdevumi
1. Uzdevums – izvērtēt, vai uzdevums ir tieši saistīts ar mācību saturu, kas ir jāapgūst, lai sasniegtu mācību rezultātus. 2. Uzdevums – izvērtēt, vai uzdevums ir vienmēr veicams, ņemot vērā mācību saturu, kas ir jāapgūst, lai sasniegtu mācību rezultātus.	3. Uzdevums – izvērtēt, vai uzdevums ir vienmēr veicams, ņemot vērā mācību saturu, kas ir jāapgūst, lai sasniegtu mācību rezultātus.





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



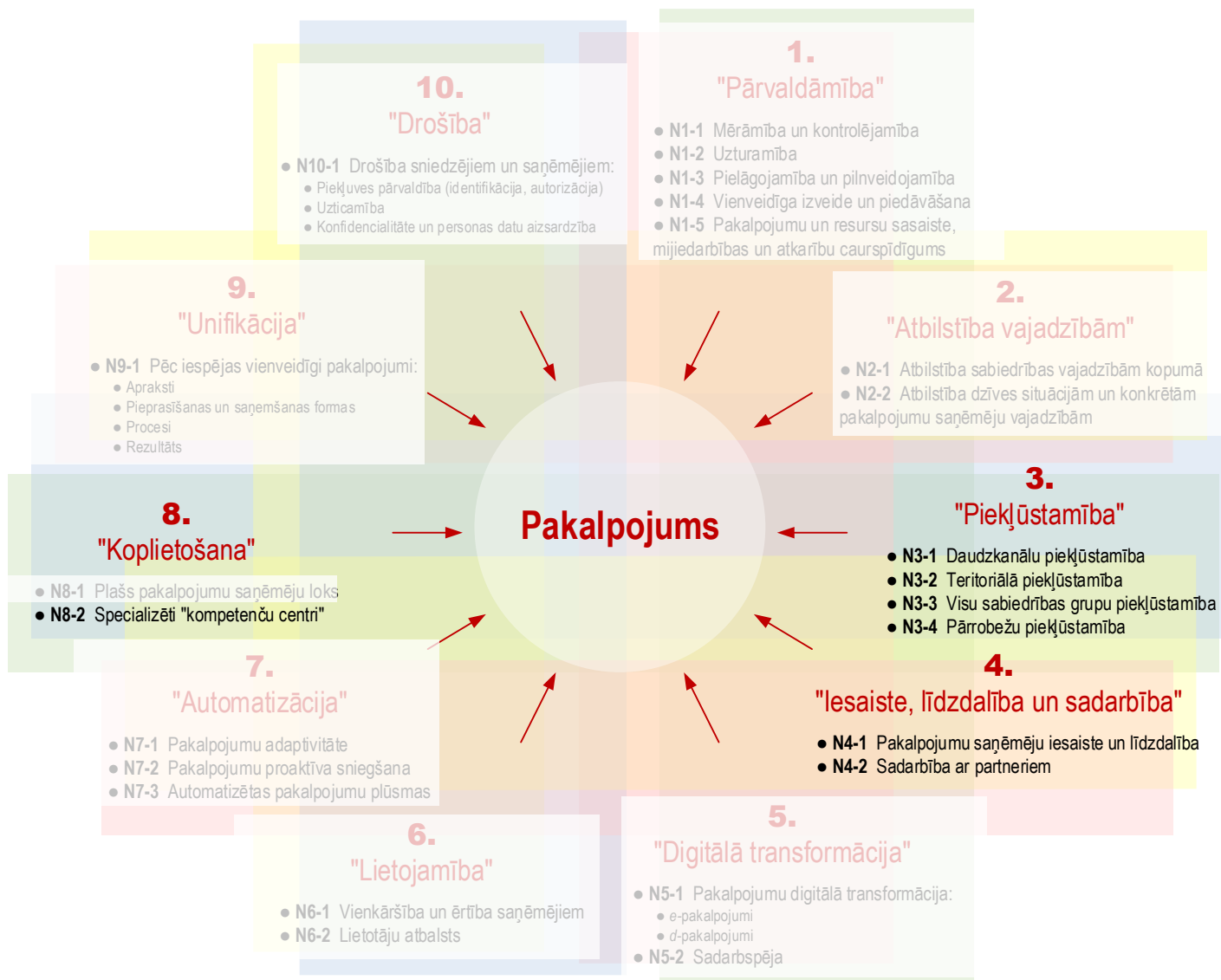
PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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.)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

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

Procesi



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem, tostarp par partneriem
- ◆ Informācija par normatīvo regulējumu, kas nosaka starpiestāžu un pārrobežu sadarbību
- ◆ Informācija par sadarbības līgumiem, kas nosaka starpiestāžu un pārrobežu sadarbību, tostarp par pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem

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.)



8(8)

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota sadarbojoties
- ◆ Pakalpojuma pārvaldībā visos tās posmos – plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā un uzturēšanā, attīstībā – un arī nemītīgā pilnveidē ir iesaistīti partneri – citas iestādes, uzņēmēji un privātpersonas, ārvalstu institūcijas, kas ļauj pakalpojumu pārvaldīt un sniegt rezultātīvāk un efektīvāk, vai arī nosaka nosacījumus pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai
- ◆ Katrs pakalpojums tieši vai netieši, lielākā vai mazākā mērā ir atkarīgs no partneriem:
 - ◆ pakalpojuma nodrošināšanā iesaistītiem partneriem – pakalpojumu piegādātājiem (ar partneriem, kuru pakalpojumi ir nepieciešami pakalpojuma izveidei un sniegšanas nodrošināšanai), tostarp:
 - ◆ partneriem, kas nodrošina pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos resursus vai spējas
 - ◆ partneriem, kas nodrošina atbalsta funkciju īstenošanu
 - ◆ kompetenču centriem, kas sniedz koplietošanas pakalpojumus atbilstoši savai specializācijai – padziļinātajai un koncentrētajai kompetencei
 - ◆ pakalpojuma sniegšanā iesaistītiem partneriem – pakalpojumu sniedzējiem (ar partneriem, kuri piedalās pakalpojuma sniegšanā – sniedz pakalpojumu pakalpojuma saņēmējiem)
 - ◆ partneriem – konsultantiem, tostarp:
 - ◆ sociālajiem partneriem un nevalstiskajām organizācijām
 - ◆ citām iestādēm (padomēm, specializētām darba grupām)
- ◆ Ir svarīgi apzināt un pārvaldīt visas partneru grupas, ar kurām iestāde sadarbojas
- ◆ Sadarbību var veidot, izmantojot dažādas pieejas:
 - ◆ iestāde var koncentrēt uzmanību uz savas pamatdarbības un noteiktu pamatkompetenču attīstīšanu, izmantojot partnerus, lai nodrošinātu citas vajadzības, tostarp, pēc iespējas vairāk izmantojot citās iestādēs koncentrētas kompetences ("kompetenču centrus"), it sevišķi, lai nodrošinātu savas atbalsta funkcijas – pieeja, kas tiek rekomendēta kā pamata variants pakalpojumu pārvaldībā
 - ◆ iestāde var izvēlēties pēc iespējas vairāk paļauties uz savām spējām un resursiem, un pēc iespējas mazāk izmantot partnerus – pieeja, kas tiek īstenota speciālos gadījumos
- ◆ Iestādes partnerattiecību stratēģija un ikdienas sadarbība ir tieši atkarīga no tās mērķiem, darbības vides un pieejamā nodrošinājuma (spējām un resursiem)
- ◆ Pakalpojuma pārvaldībā – visos tās posmos ir iesaistīti pakalpojuma saņēmēji, tostarp citas iestādes – vērtība tiek radīta, aktīvi sadarbojoties pakalpojuma saimniekam, pakalpojuma sniedzējiem un pakalpojuma saņēmējiem

Veicamās darbības



Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie atbilstoši savām pakalpojumu pārvaldības lomām un darbības mērogam:

- 1) koordinē ar pakalpojumiem saistītās citu iestāžu darbības un pārrobežu sadarbību
- 2) saskaņo ar pakalpojumu pārvaldību saistītās darbības ar citiem iesaistītajiem, tostarp ar:
 - ◆ administratīvi augstākstāvošām iestādēm
 - ◆ ārvalstu institūcijām
 - ◆ pakalpojumu pārvaldības "augstākstāvošām lomām"
 - ◆ pakalpojumu saņēmējiem
 - ◆ partneriem – pakalpojumu piegādātājiem
 - ◆ partneriem – pakalpojumu sniedzējiem (pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem partneriem)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Pakalpojumu pārvaldības (tostarp sniegšanas) rezultativitātes un efektivitātes paaugstināšanai ir pēc iespējas vairāk jāsadarbības ar citiem – jāveido partnerattiecības, tostarp:
 - ◆ ir jāveido specializēti kompetenču centri, kuros mērķtiecīgi tiek koncentrētas specializētas – uz konkrētu zināšanu vai tehnoloģiju jomu fokusētas un padziļinātas kompetences
 - ◆ ir jāizmanto specializētu kompetenču centru pakalpojumi
- ◆ Kompetenču centri var tikt veidoti dažādos mērogos – valsts, nozares (resora) vai pašvaldības mēroga kompetenču centri (**ārēji kompetenču centri**):
 - ◆ jau esošas iestādes, kurās kā viens no pamatdarbības virzieniem ir koncentrētas specializētas kompetences un kas sniedz šīm kompetencēm atbilstošus koplietošanas pakalpojumus citām iestādēm
 - ◆ tam īpaši izveidotas iestādes, kurās ir koncentrētas specializētas kompetences un kas sniedz šīm kompetencēm atbilstošus koplietošanas pakalpojumus citām iestādēm
- ◆ Līdzīgi kā starpiestāžu un pārrobežu sadarbības gadījumā, ir vēlama un iestādē var tikt veidoti arī iestādes mēroga kompetenču centri – specializācija (**iekšēji kompetenču centri**):
 - ◆ specializētas struktūrvienības, kas atbilstoši savai specializācijai kā iestādes kopējās komandas dalībnieki palīdz citām iestādes struktūrvienībām un pakalpojumu pārvaldības lomu pienākumu veicējiem
 - ◆ cilvēku grupas vai atsevišķi cilvēki, kas atbilstoši savai specializācijai un padziļinātajām kompetencēm kā iestādes kopējās komandas dalībnieki palīdz citām iestādes struktūrvienībām vai cilvēkiem

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste
- ◆ PPP: N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ PPP: N4-2 "Sadarbība ar partneriem" (Iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ PPP: N8-2 "Kompetenču centri"
- ◆ BUJ: Kas ir kompetenču centrs?
- ◆ ITIL4: *Relationship management*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-11

Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir uzkrātas zināšanas par novirzēm no pakalpojuma normālas darbības, par to iemesliem un risinājumiem normālas darbības atjaunošanai
- ♦ zināšanas ir pieejamas pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem, tostarp atbalsta nodrošināšanai saistībā ar pakalpojumu

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem ir pieejama informācija un zināšanas par pakalpojumiem un resursiem (tostarp pakalpojumu sniegšanas un resursu lietošanas instrukcijām, procesu aprakstiem, veiktajām un plānotajām izmaiņām, attīstības plāniem, pakalpojumu un resursu pieejamības pārtraukumiem, pārtraukumu cēloņiem un to novēršanas gaitu un rezultātiem), kas ļauj rezultatīvi un efektīvi pārvaldīt gan pakalpojumus, gan resursus

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav pieejama informācija un zināšanas par pakalpojumiem un resursiem (tostarp pakalpojumu sniegšanas un resursu lietošanas instrukcijām, procesu aprakstiem, veiktajām un plānotajām izmaiņām, attīstības plāniem), un tas neļauj rezultatīvi un efektīvi pārvaldīt ne pakalpojumus, ne resursus, tostarp:
 - ♦ netiek nodrošināta zināšanu pārmantojamība, atkalizmantošana un koplietošana
 - ♦ pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem nav pieejamas zināšanas par pakalpojumu un resursu pieejamības ierobežojumiem vai pārtraukumiem, pārtraukumu cēloņiem un to novēršanas gaitu un rezultātiem
 - ♦ pakalpojumu un resursu pieejamības ierobežojumi un pārtraukumi tiek novērsti neefektīvi – patērējot vairāk laika un veicot liekas darbības (katru reizi "izgudrojot no jauna divriteni")
 - ♦ pakalpojumu un resursu pieejamības ierobežojumu vai pārtraukumu novēršana var neatbilst pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

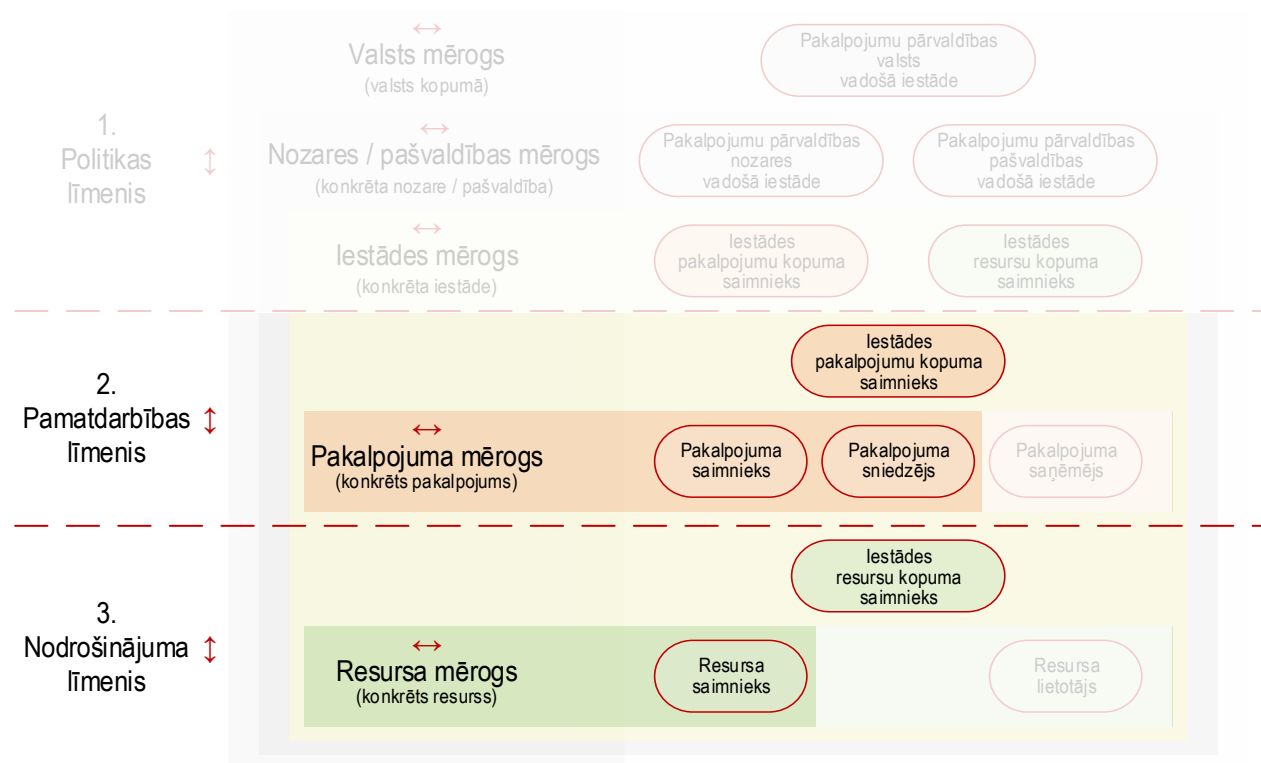
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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

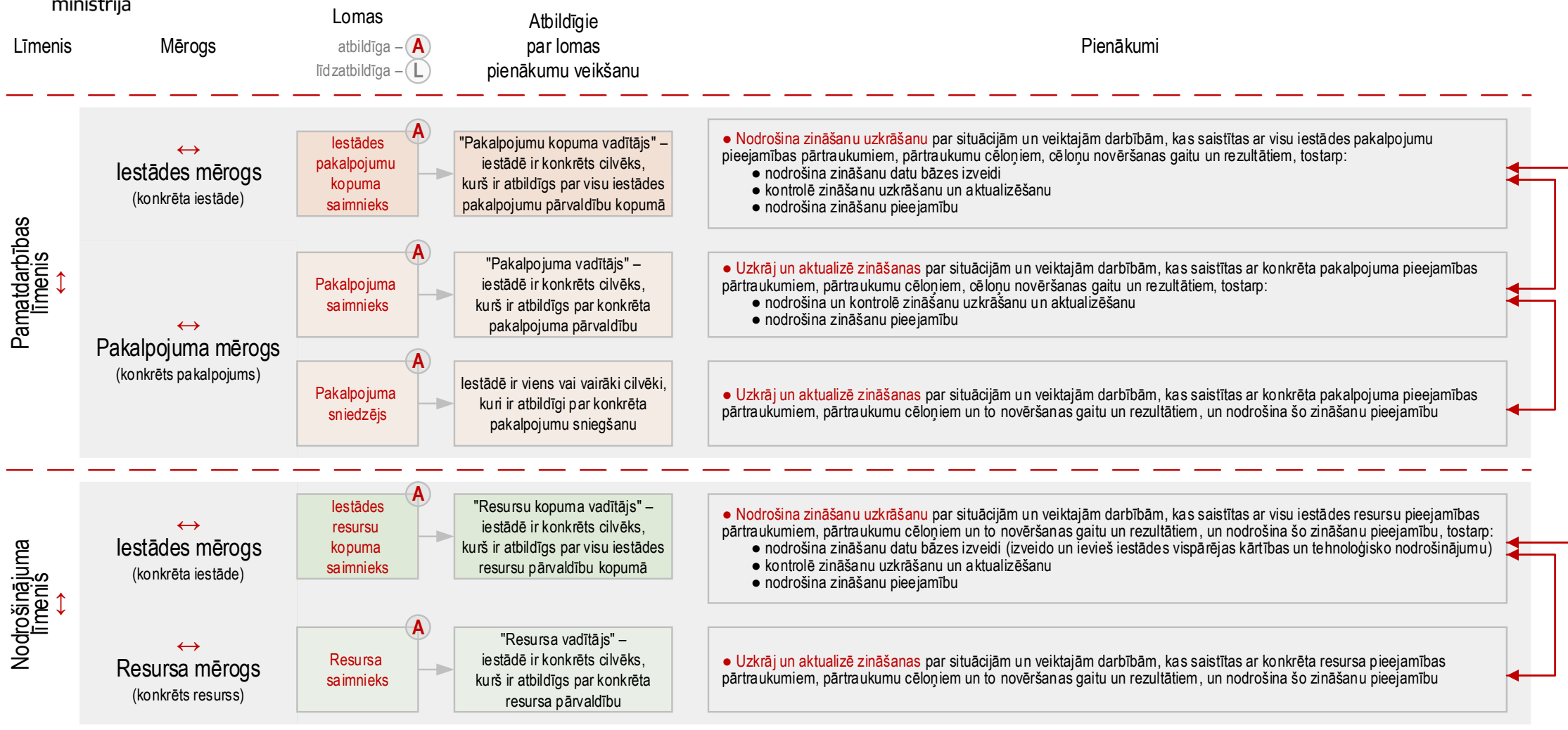


PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

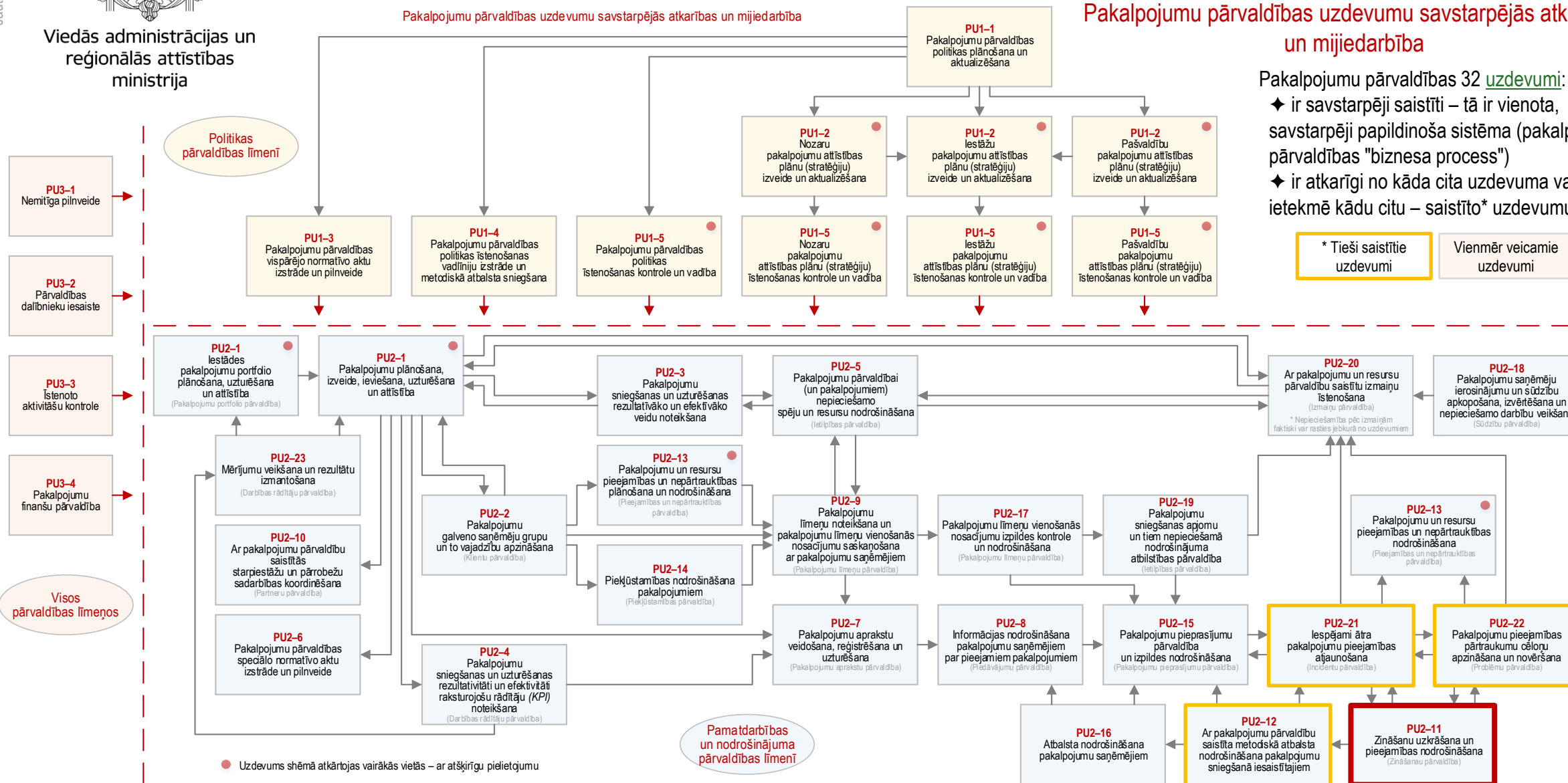
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi



● Uzdevums shēmā atkārtojas vairākās vietās – ar atšķirīgu pietikumu

Pamatdarbības
un nodrošinājuma
pārvaldības līmenī



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

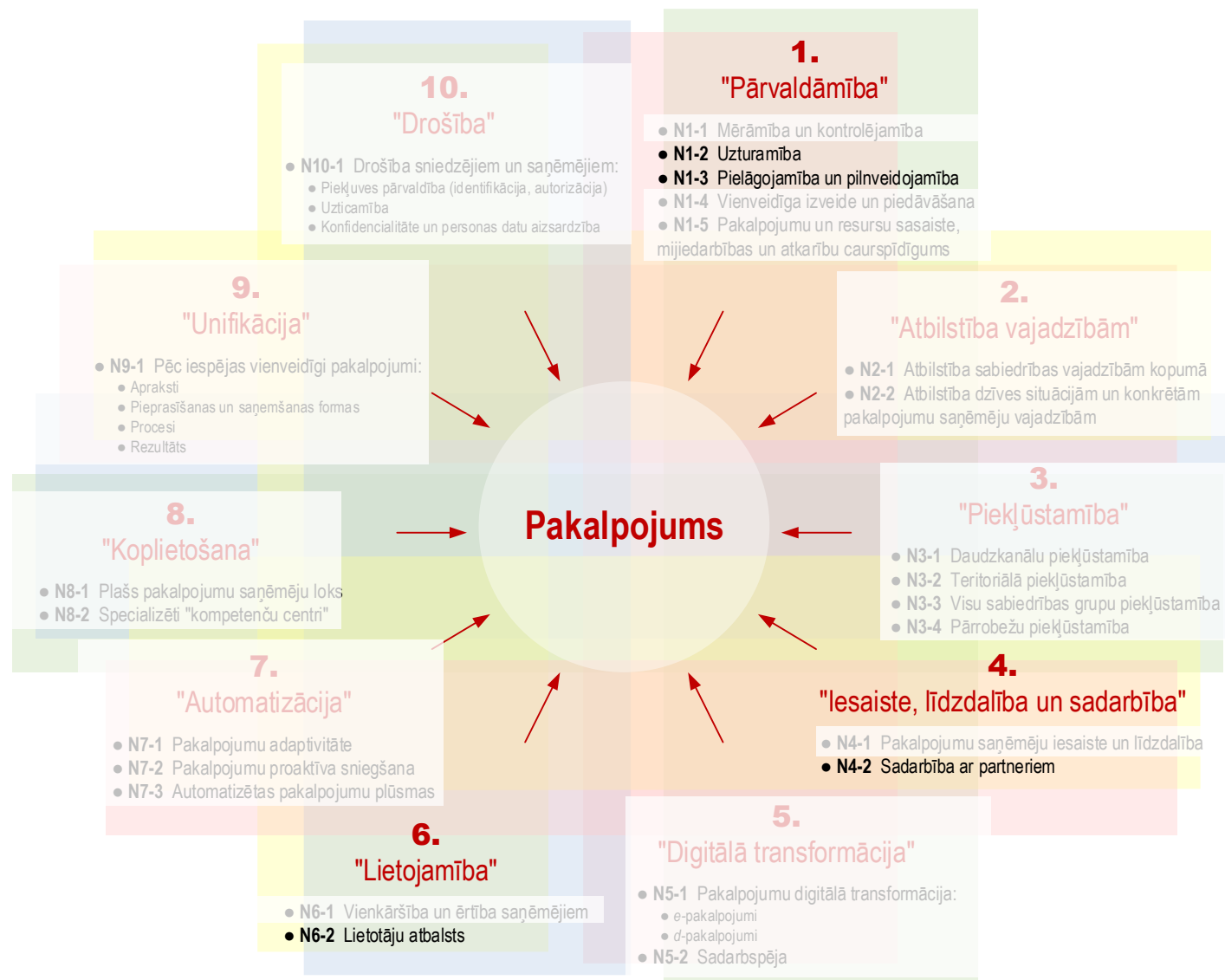
PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

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 zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai – "Zināšanu pārvaldības process" (valsts mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai – "Zināšanu pārvaldības process" (iestādes mērogā)
- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ 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.)

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Zināšanas tiek uzkrātas par:
 - ◆ pakalpojumu pieejamības pārtraukumiem vai pakalpojumu līmeņu neatbilstībām (incidentiem), veiktajām darbībām un rezultātiem
 - ◆ pakalpojumu pieejamības pārtraukumu vai pakalpojumu līmeņu neatbilstību cēloņiem (problēmām), veiktajām darbībām un rezultātiem
- ◆ Zināšanas ir nepieciešamas:
 - ◆ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem iestādes darbiniekiem un partneriem – pakalpojumu sniedzējiem
 - ◆ pakalpojumu pieejamības atjaunošanā iesaistītajiem (incidentu pārvaldības ekspertiem)
 - ◆ pakalpojumu pieejamības cēloņu novēršanā iesaistītajiem (problēmu pārvaldības ekspertiem)

- ◆ atbalsta nodrošināšanai – visos atbalsta līmeņos:

Atbalsta līmeņi			Atbalsta veids								
			Attālināti elektroniskā vidē						Klātienē fiziskā vidē		
			Pasākuma līmeņi	Pieteikumu vadības sistēmas	Specializētas informācijas sistēmas	Mobilās lietošanas	VPP PD	Iestāžu palīdzības dienestis	Iestādes	VPV KAC	Iestāžu klientu apkalpošanas centri
			"biežāk uzdotie jautājumi"			• tālruna zvans • video saziņas līdzekļi • e-pasts • sociālie tīkli			• apmeklētāju apkalpošanas darba vieta		
			• virtuālais asistents								
0. līmenis	vispārēji vai vienkārši jautājumi	pašapkalpošanās iespēja	●	●	●	●	○	○	○	○	○
1. līmenis	vispārēji vai vienkārši jautājumi	atbalsta speciālista iesaiste	○	○	○	○	●	●	●	●	●
2. līmenis	specializēti vai sarežģīti jautājumi	atbalsta eksperta iesaiste	○	○	○	○	○	●	●	○	●

- tiek rekomendēts (atbilstoši pieprasījumam / novērtējot vajadzību)
- netiek rekomendēts
- nav paredzēts

VPP PD – valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienests
VPV KAC – valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ◆ nodrošina zināšanu uzkrāšanu par situācijām un veiktajām darbībām, kas saistītas ar visu iestādes pakalpojumu pieejamības pārtraukumiem (incidentiem), pārtraukumu cēloņiem (problēmām), cēloņu novēršanas gaitu un rezultātiem (izmaiņām), tostarp:
 - 1) veido vispārēju kārtību iestādes mērogā zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai – "Zināšanu pārvaldības procesu"
 - 2) nodrošina zināšanu datubāzes izveidi – tehnoloģisko nodrošinājumu
 - 3) kontrolē un organizē zināšanu uzkrāšanu un aktualizēšanu
 - 4) kontrolē un organizē zināšanu pieejamību pakalpojumu sniegšanā un atbalsta nodrošināšanā iesaistītajiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ◆ uzkrāj un aktualizē zināšanas par situācijām un veiktajām darbībām, kas saistītas ar konkrēta pakalpojuma pieejamības pārtraukumiem (incidentiem), pārtraukumu cēloņiem (problēmām), cēloņu novēršanas gaitu un rezultātiem, tostarp:
 - 1) nodrošina zināšanu uzkrāšanu un aktualizēšanu
 - 2) nodrošina zināšanu pieejamību pakalpojumu sniegšanā un atbalsta nodrošināšanā iesaistītajiem

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Kritiskie veiksmes faktori zināšanu uzkrāšanai un pieejamības nodrošināšanai:

- ◆ Procesi:
 - ◆ "Incidentu pārvaldības procesa" esamība un izmantošana – pakalpojumu pieejamības pārtraukumu vai pakalpojumu līmeņu neatbilstību novēršanai
 - ◆ "Problēmu pārvaldības procesa" esamība un izmantošana – pakalpojumu pieejamības pārtraukumu vai pakalpojumu līmeņu neatbilstību cēloņu apzināšanai un novēršanai
 - ◆ "Izmaiņu pārvaldības procesa" esamība un izmantošana – izmaiņu veikšanai, novēršot pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņus
- ◆ Digitālās tehnoloģijas:
 - ◆ "Pieteikumu vadības sistēmas" esamība ar procesiem atbilstošām darba plūsmām
 - ◆ "Zināšanu datu bāzes risinājuma" esamība (var būt kā pieteikumu vadības sistēmas sastāvdaļa)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-12

Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta
metodiskā atbalsta nodrošināšana
pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ ir sagatavoti un ir pieejami metodiskie materiāli, vadlīnijas un procesu apraksti pakalpojumu sniegšanā un pārvaldībā iesaistītajiem (tostarp partneriem – pakalpojumu sniedzējiem)
- ♦ tiek sniegtas konsultācijas un veikta apmācība pakalpojumu sniegšanā un pārvaldībā iesaistītajiem (tostarp partneriem – pakalpojumu sniedzējiem)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir nodrošināta nepieciešamā palīdzība pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem – metodiskais atbalsts saistībā ar visiem pakalpojumu pārvaldības posmiem (tostarp par pakalpojumu sniegšanu un resursu lietošanu)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ ja pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav nodrošināta nepieciešamā palīdzība (tostarp par pakalpojumu sniegšanu un resursu lietošanu), tad nav iespējams nodrošināt:
 - ♦ valsts pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamās kompetences un to pārnesi
 - ♦ vienotu pieeju, īstenojot valsts pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ rezultatīvu un efektīvu pakalpojumu pārvaldību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

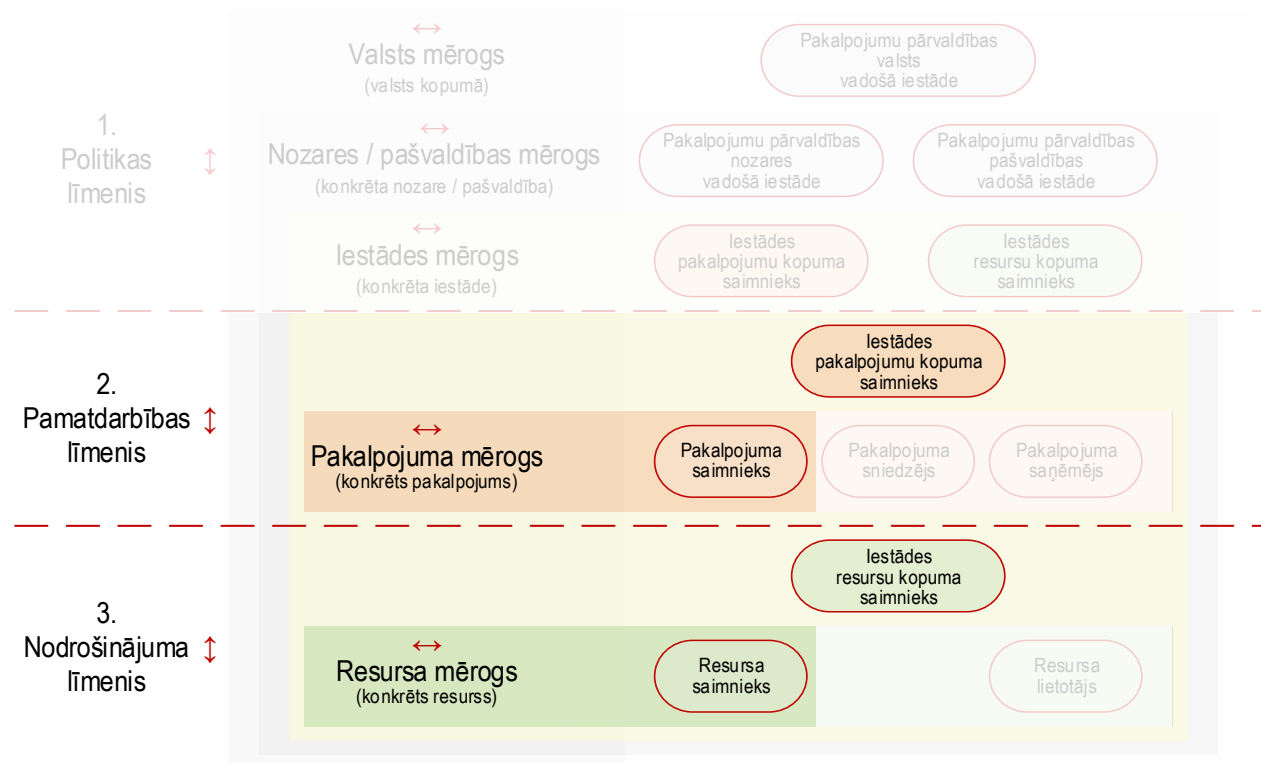
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

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



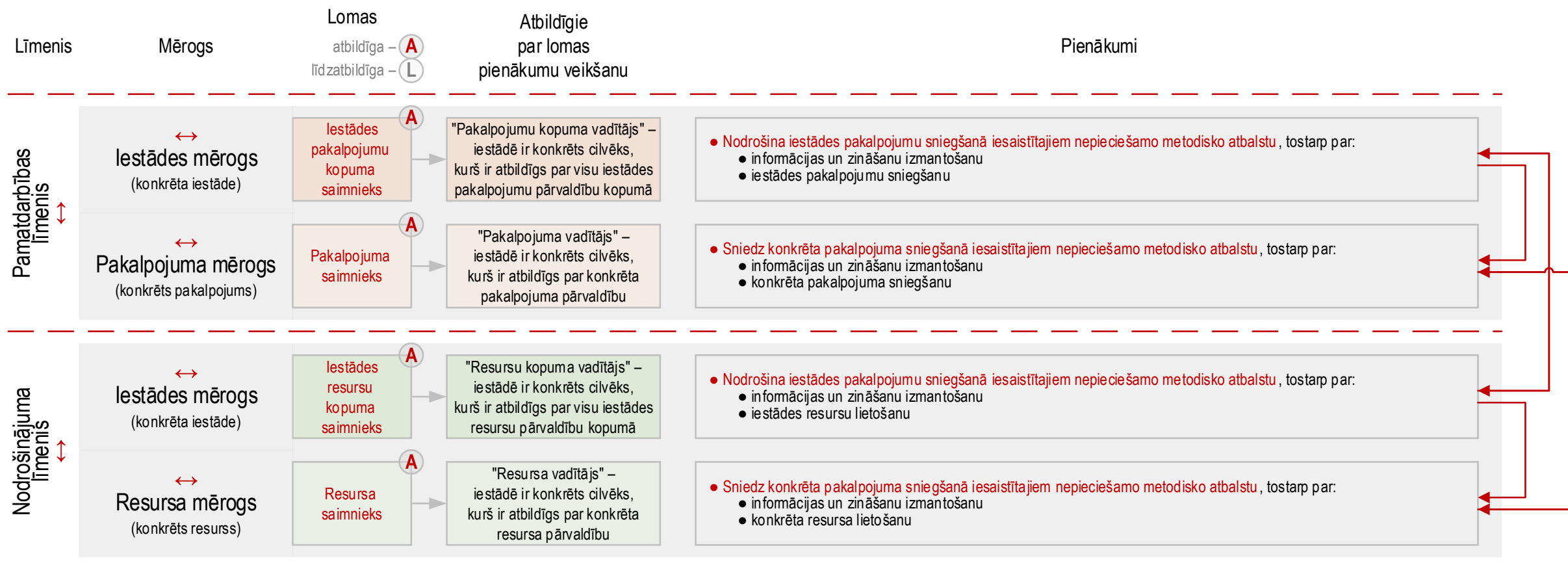
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

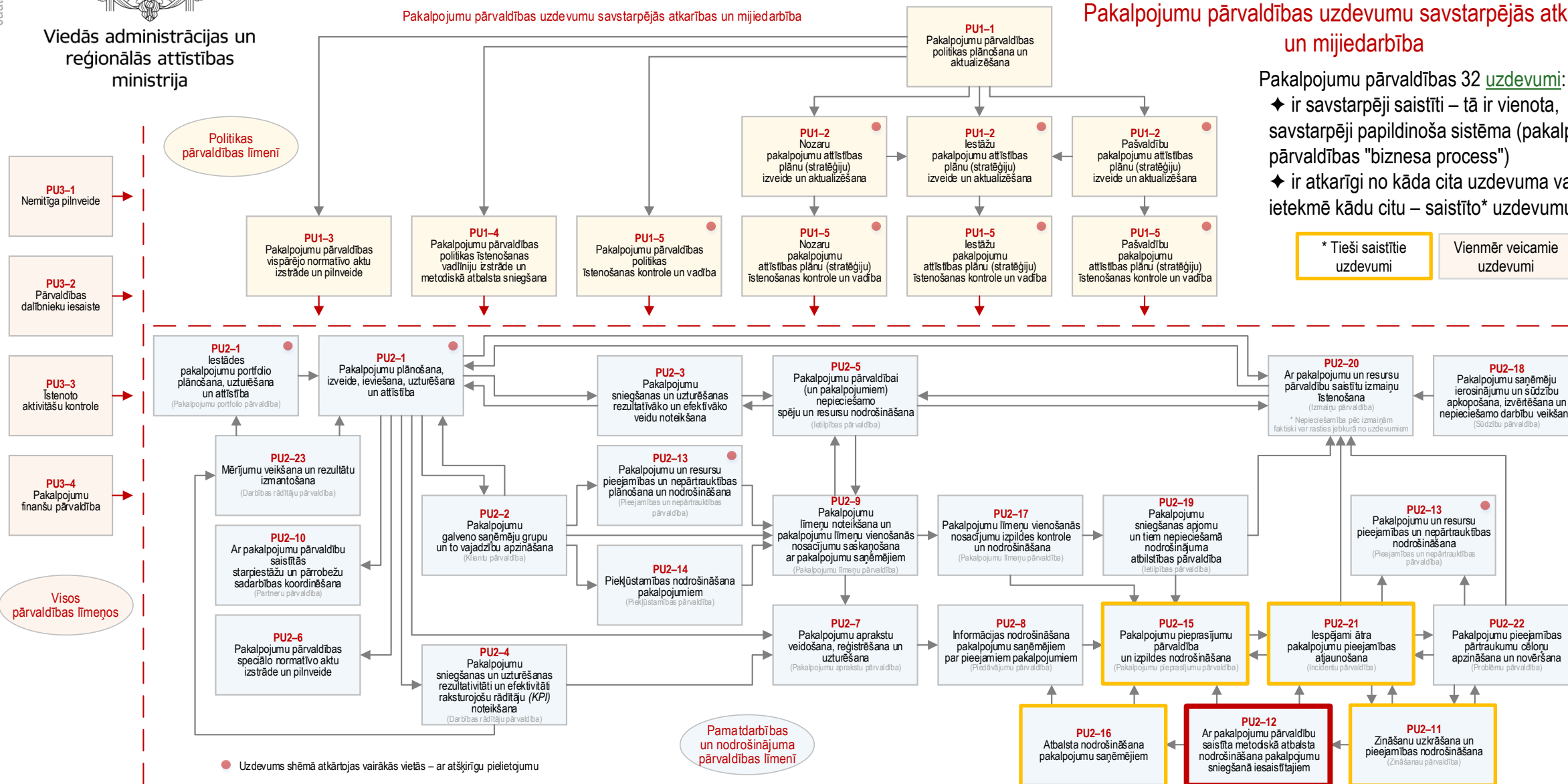
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

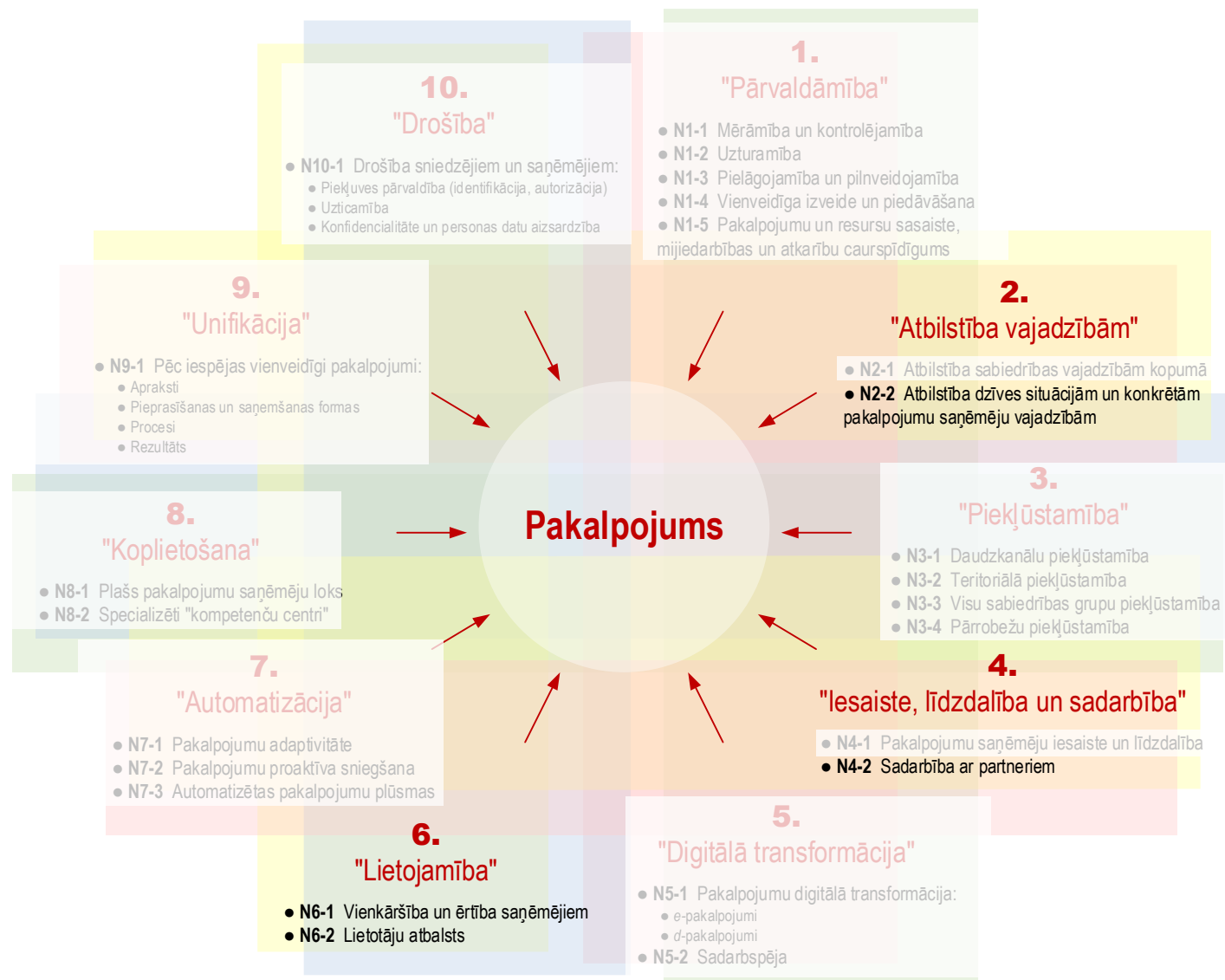
PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

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.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

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



- ♦ Īpaši procesi nav nepieciešami

♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistītajiem, tostarp par partneriem
- ◆ Informācija par pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistīto vajadzībām pēc metodiskā atbalsta

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.)

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana sniegšanā iesaistītajiem

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojuma sniegšanā var būt iesaistīti:
 - ♦ situācijās, kad "[Pakalpojuma saimnieks](#)" vienlaicīgi ir arī "[Pakalpojuma sniedzējs](#)":
 - ♦ pašas iestādes – "Pakalpojuma saimnieka" personāls
 - ♦ situācijās, kad "Pakalpojuma saimnieks" pats nav "Pakalpojuma sniedzējs":
 - ♦ "[ārēji partneri](#)" – pakalpojuma sniedzēji, tostarp:
 - ♦ citas iestādes, tostarp specializēti kompetenču centri
 - ♦ uzņēmēji
 - ♦ nevalstiskas organizācijas
 - ♦ fiziskas personas
 - ♦ var būt situācijas, kad pakalpojuma sniegšanā ir iesaistīts gan pašas iestādes – "Pakalpojuma saimnieka" personāls, gan partneri – pakalpojuma sniedzēji
- ♦ Metodiskais atbalsts pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem var izpausties kā:
 - ♦ informācijas pieejamības nodrošināšana, tostarp apraksti, instrukcijas un vadlīnijas
 - ♦ apmācības
 - ♦ konsultācijas
- ♦ Nodrošināmā metodiskā atbalsta tēmas:
 - ♦ valstī vienotā [pakalpojumu pārvaldības politika](#)
 - ♦ nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības stratēģija
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes mēroga ar pakalpojumu pārvaldību saistītie [normatīvie akti](#)
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes centralizētie tehnoloģiskie risinājumi ([digitālās tehnoloģijas](#))
 - ♦ [iestādes centralizētie procesi](#)
 - ♦ konkrēta pakalpojuma:
 - ♦ sniegšanas rezultāts
 - ♦ sniegšanas process
 - ♦ nodrošināmais [pakalpojuma līmenis](#) (pakalpojuma līmeņa nosacījumi), tostarp kvalitāte
 - ♦ rezultatīvākie un efektīvākie sniegšanas veidi
 - ♦ tehniskā dokumentācija, instrukcijas un apraksti
 - ♦ normatīvie akti
 - ♦ sniegšanai nepieciešamās [spējas un resursi](#), tostarp tehnoloģiskais nodrošinājums (digitālās tehnoloģijas)

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ kontrolē un nodrošina iestādes pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nepieciešamo metodisko atbalstu, tostarp par:
 - ♦ valstī vienoto pakalpojumu pārvaldības politiku
 - ♦ nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu attīstības stratēģiju
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes mēroga ar pakalpojumu pārvaldību saistītajiem normatīvajiem aktiem
 - ♦ valsts, nozares, pašvaldības vai iestādes centralizētajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem (digitālajām tehnoloģijām)
 - ♦ iestādes centralizētajiem procesiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ sniedz konkrēta pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem nepieciešamo metodisko atbalstu par konkrētā pakalpojuma sniegšanu tostarp:
 - ♦ sniegšanas rezultātu
 - ♦ sniegšanas procesu
 - ♦ nodrošināmo pakalpojuma līmeni (nosacījumiem), tostarp kvalitāti
 - ♦ rezultatīvākajiem un efektīvākajiem sniegšanas veidiem
 - ♦ tehnisko dokumentāciju, instrukcijām un aprakstiem
 - ♦ pakalpojumu regulējošiem normatīvajiem aktiem
 - ♦ sniegšanai nepieciešamajām spējām un resursiem, tostarp nepieciešamo tehnoloģisko nodrošinājumu (digitālajām tehnoloģijām)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Metodisko atbalstu vienlīdz svarīgi ir nodrošināt gan "iekšējiem", gan "ārējiem" pakalpojumu sniedzējiem

Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-13

Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek plānota un nodrošināta visu iestādes pakalpojumu kopumā un arī katra atsevišķa pakalpojuma pieejamība un nepārtrauktība (tostarp ir noteikti nepieciešamie pieejamības līmeņi, apzinātas pakalpojumiem nepieciešamās kritiskās komponentes, veikta risku analīze, izveidoti pieejamības un nepārtrauktības plāni un veiktas darbības pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanai)
- ♦ tiek plānota un nodrošināta visu iestādes pakalpojumiem nepieciešamo resursu un arī katra atsevišķa resursa pieejamība un nepārtrauktība (tostarp ir noteikti nepieciešamie pieejamības līmeņi, apzinātas resursiem nepieciešamās kritiskās komponentes, veikta risku analīze, izveidoti pieejamības un nepārtrauktības plāni un veiktas darbības pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanai)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināti esošie un iespējamie pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības apdraudējumi, tostarp pakalpojumu kritiskās komponentes
- ♦ ir iespēja plānot un īstenot pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanas pasākumus (veikt proaktīvas darbības, lai samazinātu vai novērstu apdraudējumu iespējamību un ietekmi)

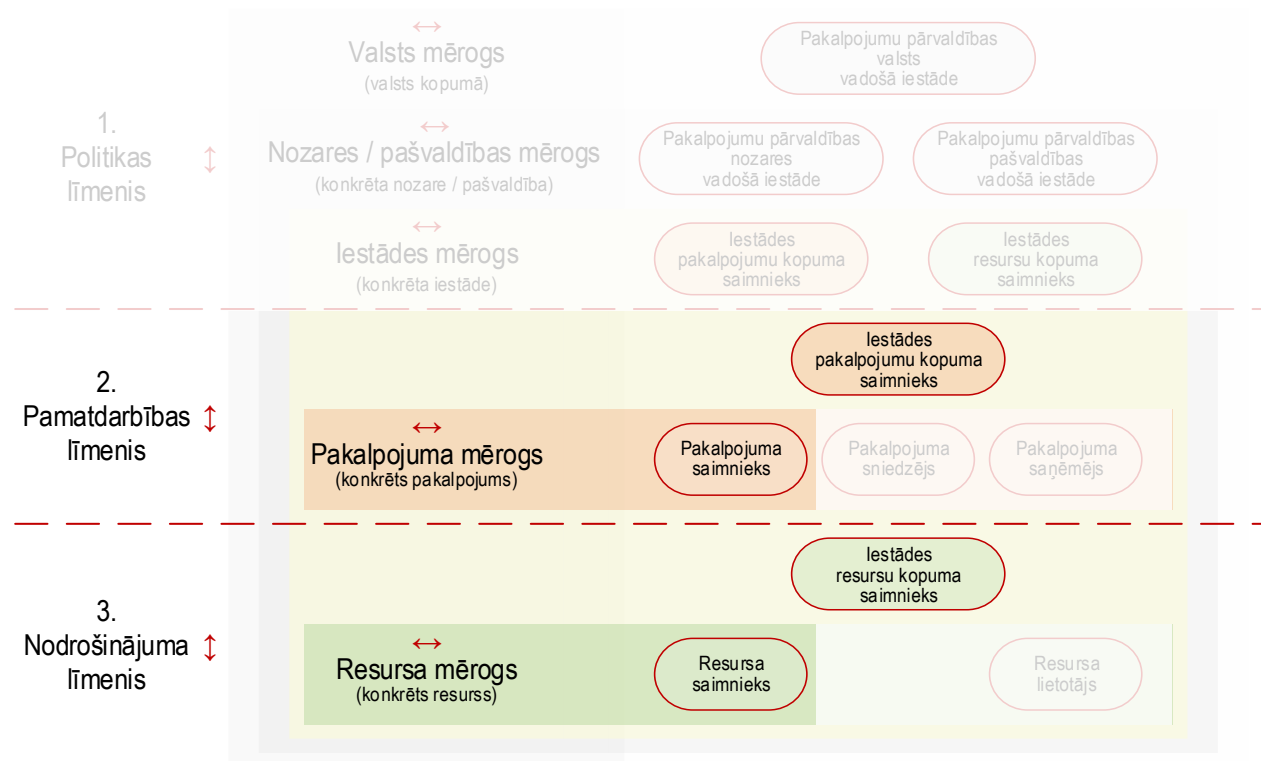
♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ ja nav apzināti esošie un iespējamie pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības apdraudējumi – riski, to iespējamība un ietekme, tad nav iespēja plānot un īstenot pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanas pasākumus, tostarp veikt proaktīvas darbības, lai novērstu risku iestāšanās iespējamību vai samazinātu apdraudējuma ietekmi
- ♦ iestājoties riskiem, kam savlaicīgi nav plānoti un īstenoti pretpasākumi, sekas var izpausties dažādi un ļoti smagi, tostarp ietekmējot iestāžu spēju veikt savas funkcijas, drošību, finanses (izmaksas), pakalpojumu sniegšanu un pakalpojumu saņēmēju vajadzību apmierināšanu kopumā

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

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



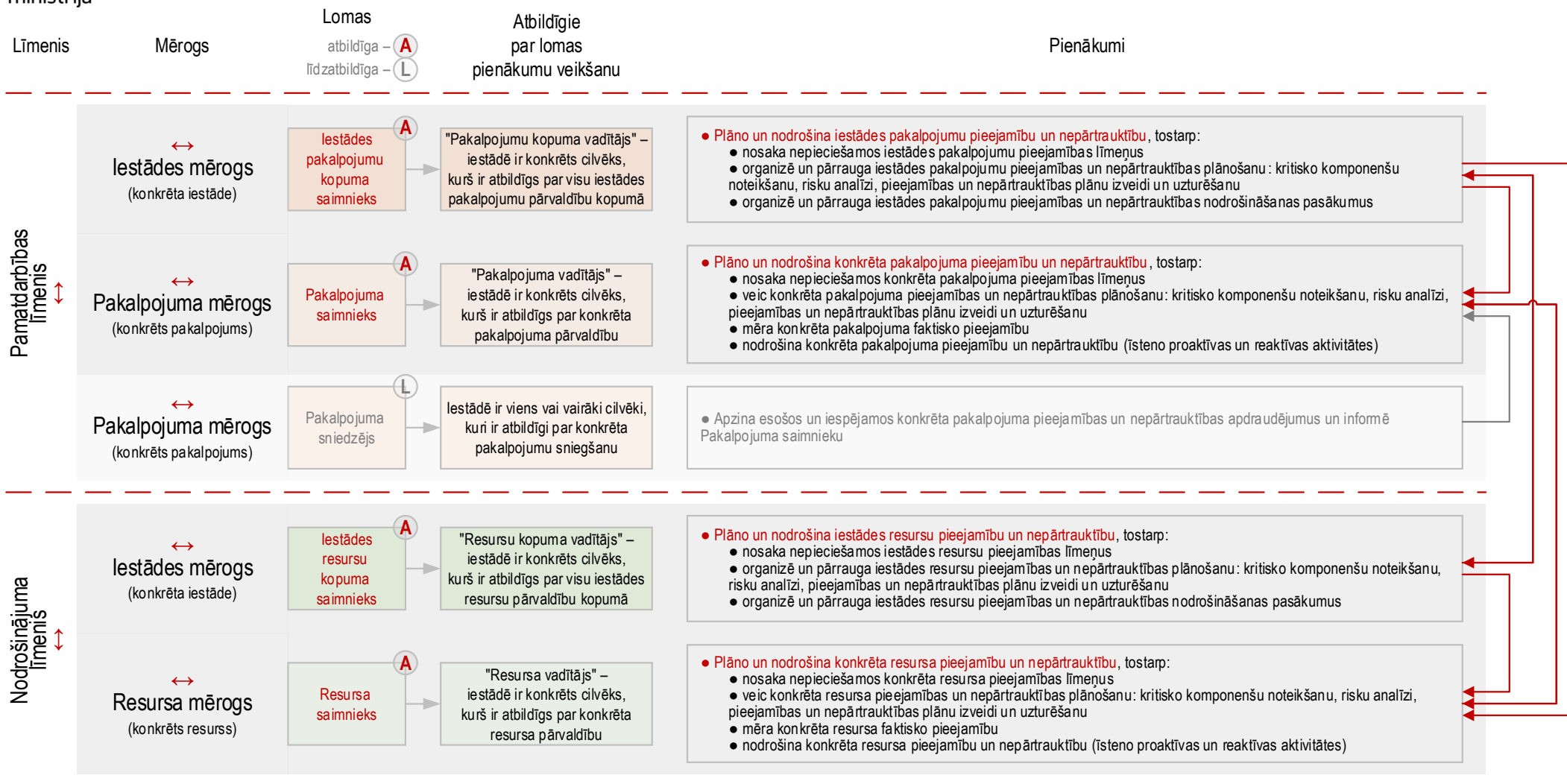


PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

4(8)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

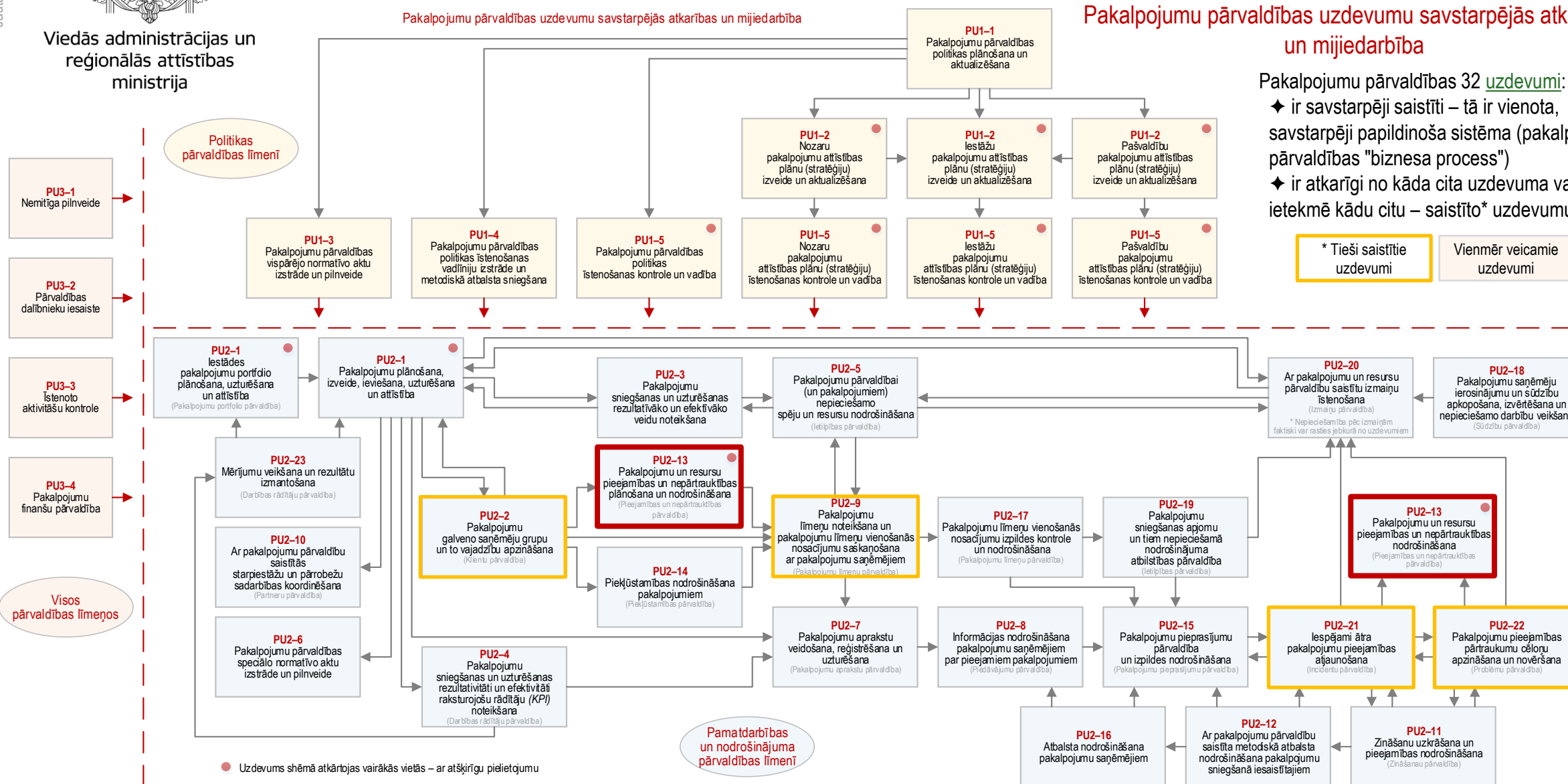
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

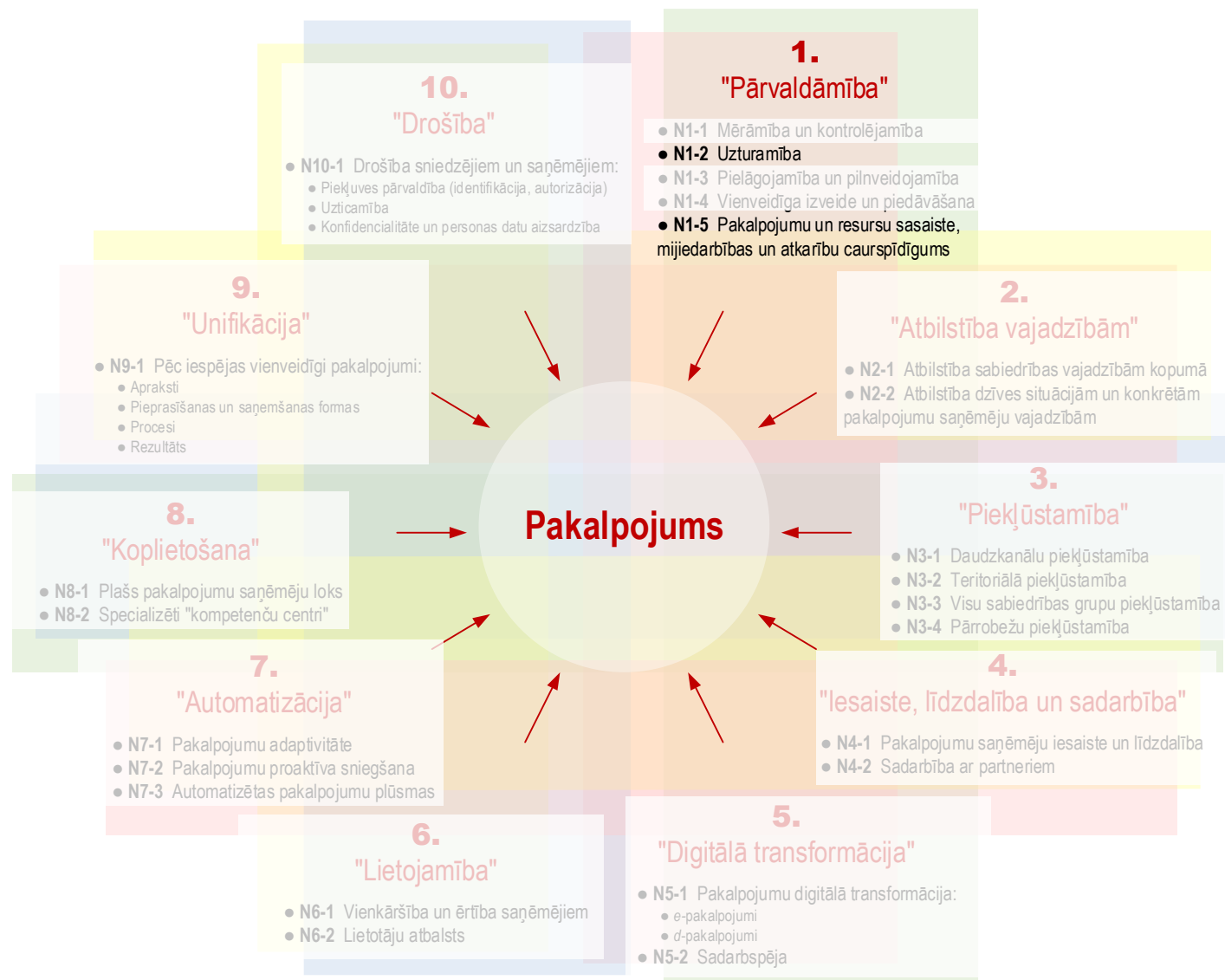
PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

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.)



PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

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 un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošanai un nodrošināšanai – "Pakalpojumu pieejamības un nepārtrauktības pārvaldības process" (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

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 un to izmaiņu tendencēm, tostarp par nepieciešamajiem pakalpojumu pieejamības līmeņiem
- ◆ Informācija par pakalpojuma kritiskajām komponentēm
- ◆ Informācija par faktiskajiem pakalpojumu pieejamības līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no vienotā reģistra par pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem (to apjomu)
 - ◆ incidentu pieteikumiem
 - ◆ problēmu pieteikumiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no kontroles un monitoringa sistēmām par faktiskajiem pakalpojumu pieejamības pārtraukumiem

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

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Pakalpojuma pieejamība** ir pakalpojuma spēja apmierināt pakalpojuma saņēmēja vajadzību tad, kad tas ir nepieciešams – atbilstoši noteiktajam pakalpojuma līmenim (nosacījumiem)
 - ♦ pieejamība raksturo paša pakalpojuma vai resursa darba spēju, un ir saistīta ar "iekšējiem" apdraudējumiem (piemēram tehniskiem bojājumiem, veikt(ne)spēju vai cilvēku darbību)
 - ♦ pieejamības pārvaldība fokusējas uz tehniskiem risinājumiem un pieejamības optimizāciju, novēršot biežus, mazākus traucējumus, kas ir ar lielāku varbūtību, un veic gan tehniskus, gan organizatoriskus pasākumus, lai samazinātu notikumu varbūtību
 - ♦ pieejamību raksturo dažādi pakalpojuma līmeņa nosacījumi, piemēram:
 - ♦ cik bieži pakalpojums nav pieejams – "darba spējīgss" vai neatbilst noteiktajam pakalpojuma līmenim (*Mean Time Between Failures - MTBF*)
 - ♦ cik ātri tiek atjaunota pakalpojuma pieejamība vai atbilstība noteiktajam pakalpojuma līmenim (*Mean Time to Restore Service - MTRS*)
- ♦ **Pakalpojuma nepārtrauktība** ir pakalpojumu sniedzēja spēja turpināt pakalpojuma darbību – atbilstoši noteiktajam pakalpojuma līmenim (nosacījumiem)
 - ♦ nepārtrauktība raksturo pakalpojuma sniedzēja spēju turpināt sniegt pakalpojumu, un ir saistīta ar "ārējiem" apdraudējumiem (piemēram, dabas katastrofām, terora aktiem vai militāriem apdraudējumiem)
 - ♦ nepārtrauktības pārvaldība fokusējas uz iestādes gatavību reaģēt un atjaunoties pēc nopietniem traucējumiem vai katastrofām, kas būtiski apdraud pakalpojumu sniedzēja pamatdarbību, kas ir ar lielāku ietekmi, un veic gan tehniskus, gan organizatoriskus pasākumus, lai samazinātu notikumu sekas
 - ♦ nepārtrauktību raksturo dažādi pakalpojuma līmeņa nosacījumi, piemēram:
 - ♦ maksimāli pieļaujamais laiks kurā ir jāatjauno pakalpojuma "darba spējas" (*Recovery Time Objective – RTO*), lai nepieļautu būtiskus zaudējumus vai citas negatīvas sekas iestādei (finansālus zaudējumus, reputācijas kaitējumu vai citas negatīvas sekas)
 - ♦ maksimāli pieļaujamais datu zuduma periods, kuru iestāde ir gatava pieļaut pēc pakalpojuma darbības pārtraukuma – laika intervāls starp pēdējo datu rezerves kopijas izveidi un incidenta rašanās brīdi (*Recovery Point Objective – RPO*), un tas nosaka, cik daudz datu iestāde var atļauties zaudēt incidenta vai katastrofas gadījumā, tāpat arī tas nosaka, cik bieži jāveido rezerves kopijas (jo īsāks ir šis rādītājs, jo mazāk datu iespējams zaudēt, bet vienlaikus tas prasa biežāku un intensīvāku datu dublēšanu, kas saistās ar lielākām izmaksām)

Veicamās darbības



- Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs un Iestādes resursu kopuma vadītājs plāno un nodrošina iestādes pakalpojumu kopuma pieejamību un nepārtrauktību, tostarp:
- 1) nosaka nepieciešamos iestādes pakalpojumu pieejamības līmeņus
 - 2) organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un tiem nepieciešamo resursu (kritisko komponentu) pieejamības un nepārtrauktības plānošanu, tostarp:
 - ♦ organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu kritisko komponentu noteikšanu
 - ♦ organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un kritisko komponentu apdraudējumu risku analīzi
 - ♦ organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu pieejamības un nepārtrauktības plānu izveidi un uzturēšanu
 - 3) organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un to kritisko komponentu pieejamības un nepārtrauktības uzraudzību (monitorēšanu), mērīšanu un analīzi
 - 4) organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un to kritisko komponentu pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanas pasākumus (īsteno proaktīvus un reaktīvus pasākumus)

Pakalpojuma vadītājs un Resursa vadītājs plāno un nodrošina konkrēta pakalpojuma un tam nepieciešamo resursu pieejamību un nepārtrauktību, tostarp:

- 1) nosaka konkrētam pakalpojumam nepieciešamos pieejamības līmeņus
- 2) nosaka pakalpojuma kritiskās komponentes (saistītos pakalpojumus, spējas un resursus)
- 3) veic konkrēta pakalpojuma un tā kritisko komponentu (resursu) apdraudējumu risku analīzi
- 4) veido un uztur konkrēta pakalpojuma pieejamības un nepārtrauktības plānus
- 5) uzrauga (monitorē), mēra un analizē konkrēta pakalpojuma faktisko pieejamību
- 6) nodrošina nepieciešamo konkrēta pakalpojuma un tam nepieciešamo resursu pieejamību un nepārtrauktību (īsteno proaktīvus un reaktīvus pasākumus)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Jāapzinās, ka pieejamības un nepārtrauktības pārvaldība ir nepieciešama, lai nodrošinātu, ka pakalpojumi sasniedz iepriekš noteiktu (saskaņotu vai apsolītu) pieejamības līmeni, kas apmierina pakalpojumu saņēmēju – klientu un lietotāju vajadzības
- ♦ Īpaši svarīgi ir apzināt visas kritiskās komponentes un to apdraudējumus gan iestādē kopumā, gan arī katram pakalpojumam un tam kritiskajiem resursiem

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana
- ♦ PPP: PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana
- ♦ ITIL4: Availability management
- ♦ ITIL4: Service continuity management
- ♦ ITIL4: Risk management
- ♦ ITIL4: Monitoring and event management
- ♦ ITIL4: Incident management
- ♦ ITIL4: Problem management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-14

Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

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:
 - ♦ Vispārēja informācija
 - ♦ Veicamās darbības
 - ♦ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir nodrošināta iespēja piekļūt pakalpojumiem (tostarp ir nodrošināta daudzkanālu piekļūstamība, teritoriālā piekļūstamība, piekļūstamība visām sabiedrības grupām, pārrobežu piekļūstamība)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumiem var piekļūt:
 - ♦ visas sabiedrības grupas (tostarp maznodrošinātie, digitālās tehnoloģijas nepārzinošie, cilvēki ar funkcionāliem traucējumiem) – pakalpojumu pārvaldība ir iekļaujoša
 - ♦ dažādos pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanālos gan elektroniskā vidē, gan klātienē – "fiziskā" vidē
 - ♦ visā valsts teritorijā
 - ♦ ārvalstu pakalpojumu saņēmēji

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu izmantošana ir apgrūtināta vai arī pakalpojumus nevar izmantot:
 - ♦ kāda no sabiedrības grupām (piemēram, maznodrošinātie, digitālās tehnoloģijas nepārzinošie, cilvēki ar funkcionāliem traucējumiem)
 - ♦ dažādos pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanālos gan elektroniskā vidē, gan klātienē – "fiziskā" vidē
 - ♦ visā valsts teritorijā
 - ♦ ārvalstu pakalpojumu saņēmēji



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

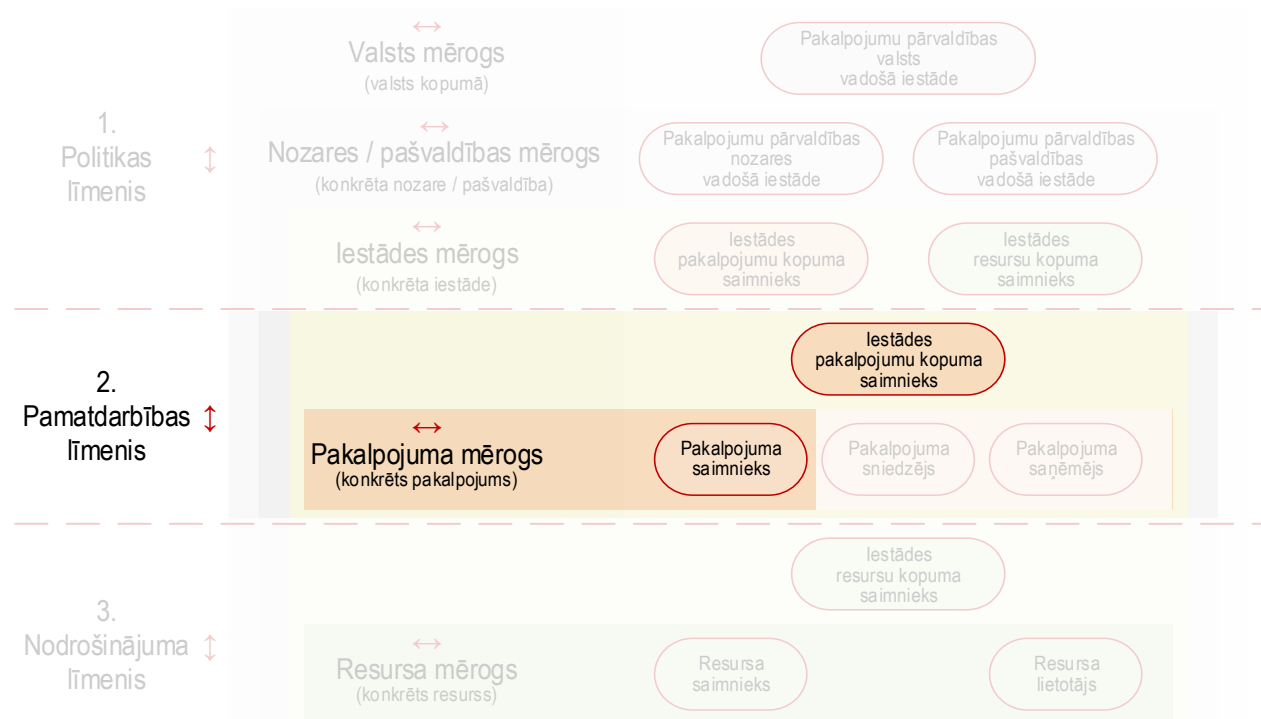
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

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

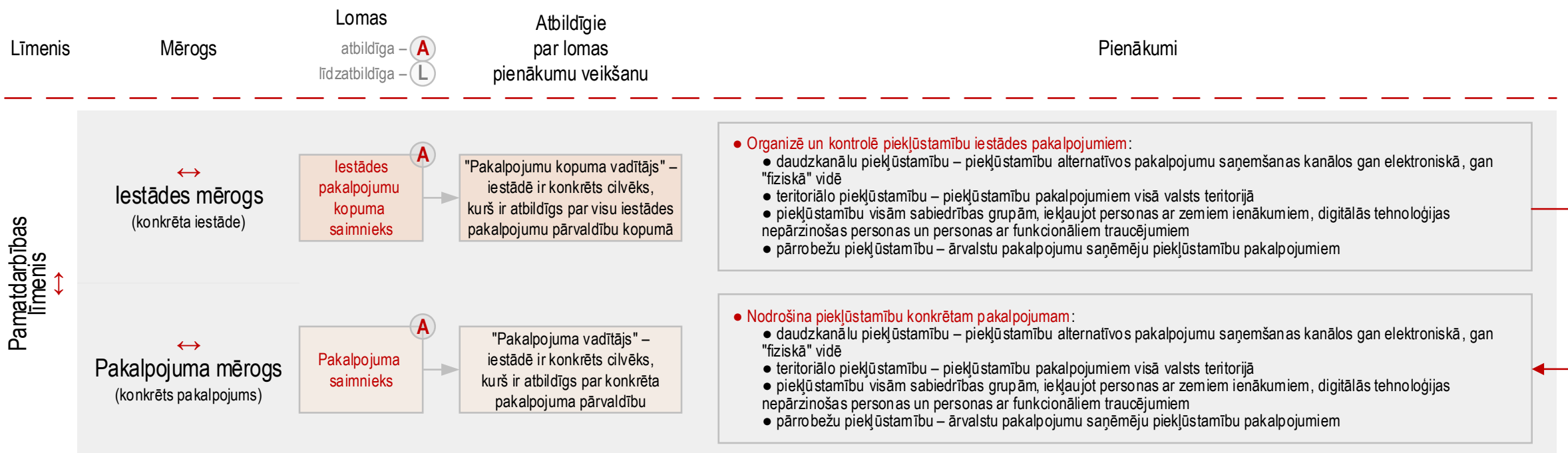


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

3(8)

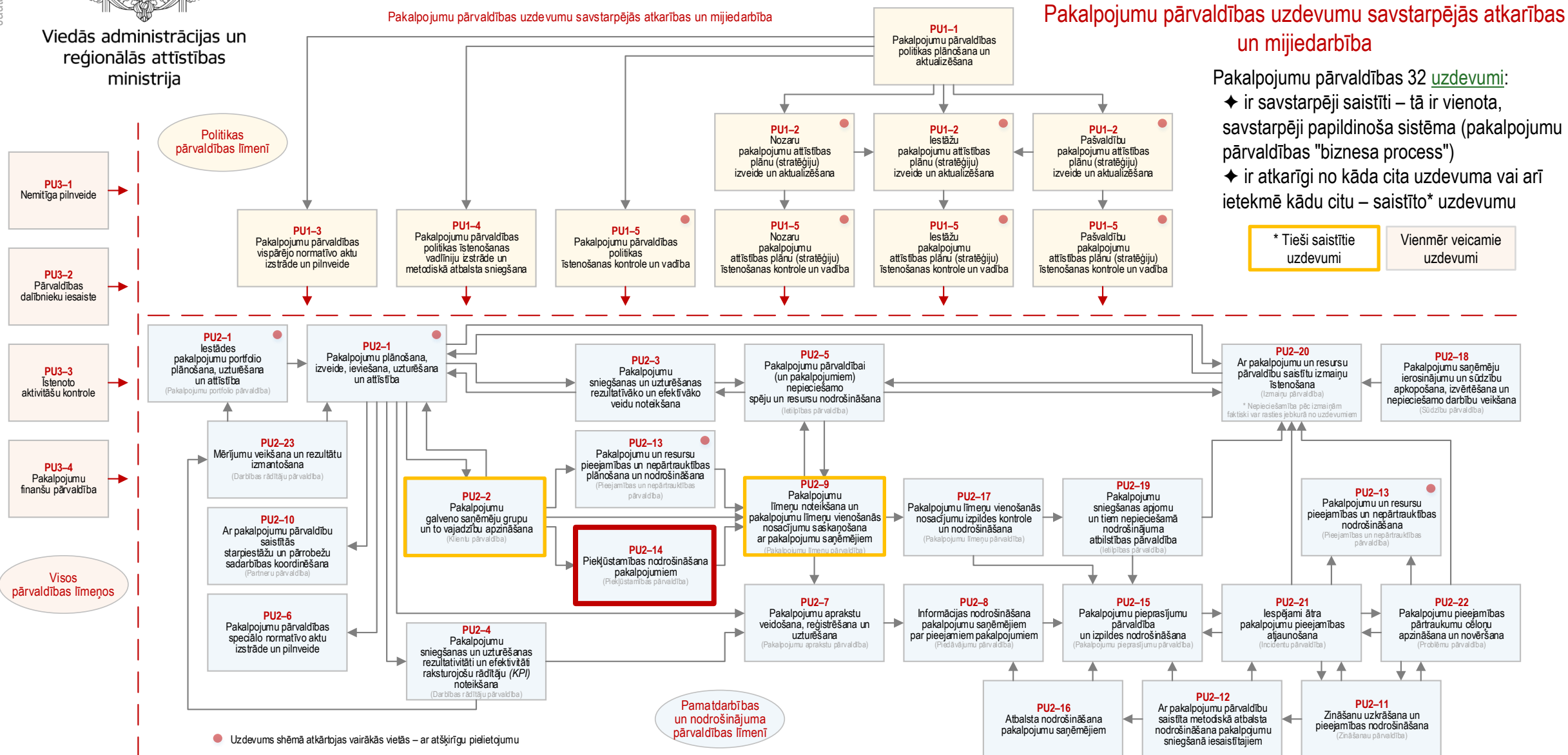
Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

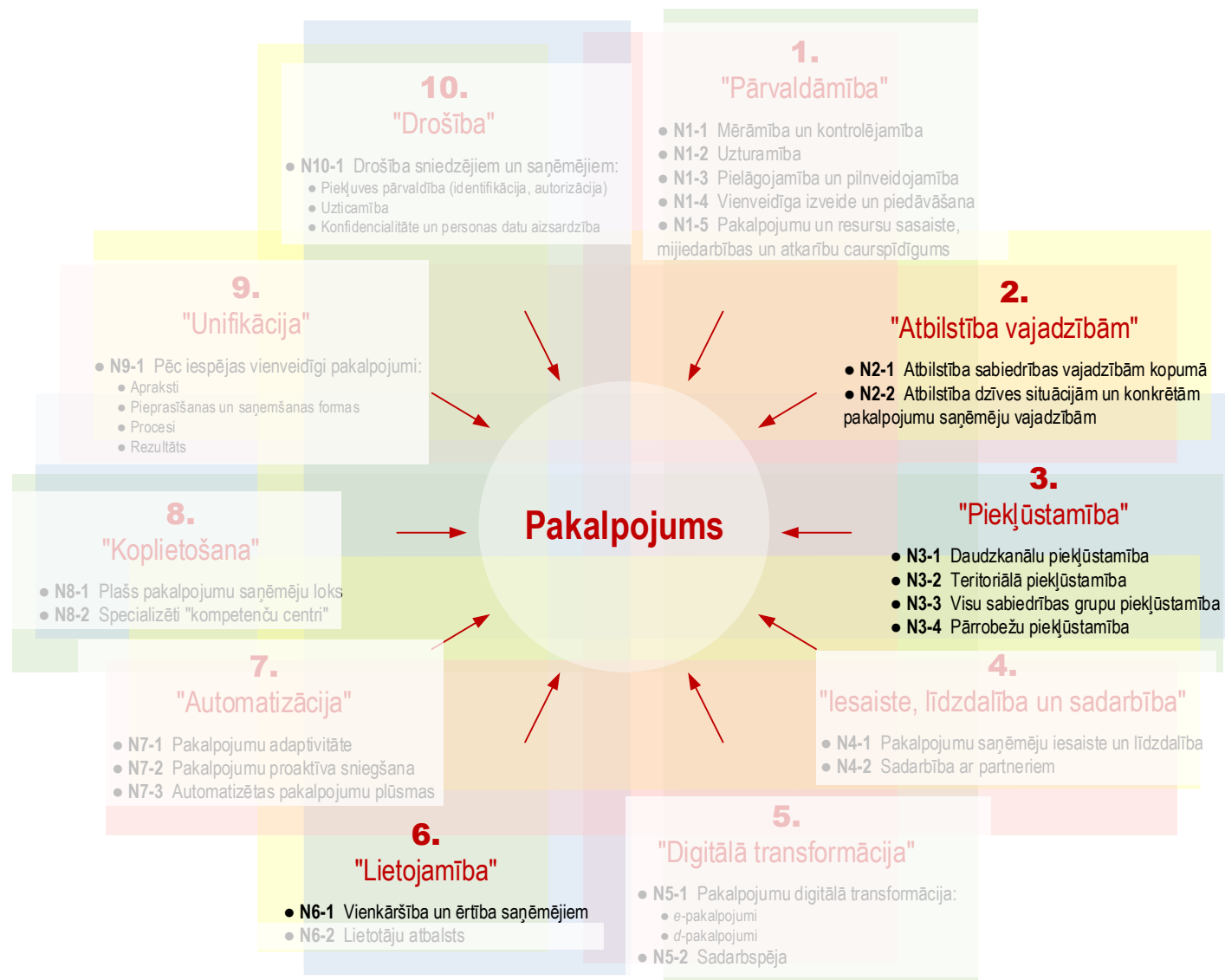
PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

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)

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

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 piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu daudzkanālu piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu teritoriālās piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu piekļūstamības visām sabiedrības grupām plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
 - ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu pārrobežu piekļūstamības plānošanai un uzturēšanai (iestādes mērogā)
- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

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 un to izmaiņu tendencēm, tostarp par nepieciešamo pieklūstamību
- ◆ Informācija par pakalpojumu faktisko pieklūstamību
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)

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

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ "Daudzkanālu piekļūstamība" – pakalpojumu var pieprasīt un saņemt dažādos kanālos, un pakalpojuma saņēmējiem ir iespēja izvēlēties sev atbilstošāko pakalpojuma saņemšanas vidi un kanālus, tostarp:

- ♦ saziņai un pieteikumu pārvaldībai attālināti – elektroniskās vides kanālos
- ♦ saziņai un pieteikumu pārvaldībai attālināti – fiziskās vides kanālos
- ♦ saziņai un pieteikumu pārvaldībai klātienē – fiziskās vides kanālos

- ♦ "Teritoriālā piekļūstamība" – pakalpojumu var pieprasīt un saņemt pakalpojuma līmeņa nosacījumiem atbilstošā teritorijā vai vietā, kā arī saņemt atbalstu (palīdzību) pakalpojuma pieprasīšanai un pakalpojuma saņemšanai, un pakalpojuma saņēmējiem ir iespēja izvēlēties sev piemērotāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas vietu:

- ♦ ārpus Latvijas teritorijas
- ♦ Latvijas teritorijā:
 - ♦ visā Latvijas teritorijā kopumā (tostarp katrā valstspilsētā, pilsētā un pagastā)
 - ♦ konkrētas pašvaldības teritorijā
 - ♦ īpaši noteiktā teritorijā
 - ♦ konkrētā vietā

- ♦ "Visu sabiedrības grupu piekļūstamība" – pakalpojumus var pieprasīt un saņemt visas sabiedrības grupas (pakalpojumu pārvaldība ir iekļaujoša), tostarp:
 - ♦ personām ar zemiem ienākumiem – personām, kas nav materiāli pietiekami nodrošinātas digitālo tehnoloģiju iegādei
 - ♦ digitālās tehnoloģijas nepārzinošām personām – personām, kas nav kompetentas digitālo tehnoloģiju lietošanai (personām ar zemām digitālo tehnoloģiju prasmēm)
 - ♦ personām ar funkcionāliem traucējumiem – personām, kas dažādu iemeslu dēļ nav spējīgas izmantot digitālās tehnoloģijas vai kam ir apgrūtināta vai neiespējama piekļuve pakalpojumam fiziskā vidē

- ♦ "Pārrobežu piekļūstamība" – pakalpojumus var pieprasīt un saņemt citu valstu iedzīvotāji un uzņēmēji, tostarp ir nodrošināta:
 - ♦ viegla un lietotājdraudzīga piekļuve informācijai par pakalpojumu, pakalpojuma saņemšanas kārtību un atbalsta iespējām
 - ♦ iespēja pieprasīt un saņemt pakalpojumu pakalpojuma saņēmējiem ērtā veidā, tostarp gan elektroniskā vidē (attālināti), gan fiziskā vidē (klātienē), atkarībā no pakalpojuma būtības un atbilstoši pieprasīšanas un saņemšanas procesiem un tehniskajām iespējām, kā arī atbalstu

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs organizē un kontrolē piekļūstamību iestādes pakalpojumiem, tostarp:

- ♦ "daudzkanālu piekļūstamību" – piekļūstamību alternatīvos pakalpojumu saņemšanas kanālos gan elektroniskā, gan fiziskā vidē
- ♦ "teritoriālo piekļūstamību" – piekļūstamību pakalpojumiem visā valsts teritorijā
- ♦ "piekļūstamību visām sabiedrības grupām" – iekļaujot personas ar zemiem ienākumiem, digitālās tehnoloģijas nepārzinošas personas un personas ar funkcionāliem traucējumiem
- ♦ "pārrobežu piekļūstamību" – ārvalstu pakalpojumu saņēmēju piekļūstamību pakalpojumiem

Pakalpojuma vadītājs nodrošina piekļūstamību konkrētam pakalpojumam, tostarp:

- ♦ nodrošina "daudzkanālu piekļūstamību" konkrētam pakalpojumam – piekļūstamību alternatīvos pakalpojumu saņemšanas kanālos gan elektroniskā, gan fiziskā vidē
- ♦ nodrošina "teritoriālo piekļūstamību" konkrētam pakalpojumam – piekļūstamību pakalpojumiem visā valsts teritorijā
- ♦ nodrošina "piekļūstamību pakalpojumam visām sabiedrības grupām" konkrētam pakalpojumam – iekļaujot personas ar zemiem ienākumiem, digitālās tehnoloģijas nepārzinošas personas un personas ar funkcionāliem traucējumiem
- ♦ nodrošina "pārrobežu piekļūstamību" konkrētam pakalpojumam – ārvalstu pakalpojumu saņēmēju piekļūstamību pakalpojumiem

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Kāds no piekļūstamības veidiem pēc pakalpojuma būtības var nebūt attiecināms uz konkrēto pakalpojumu vai pakalpojumu grupu, piemēram:
 - ♦ d-pakalpojumiem nav iespējams nodrošināt "daudzkanālu piekļūstamību" un "piekļūstamību pakalpojumam visām sabiedrības grupām"
 - ♦ f-pakalpojumiem nav iespējams nodrošināt "daudzkanālu piekļūstamību" pakalpojumu saņemšanai elektroniskā vidē

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

- ♦ PPP: N3-1 "Daudzkanālu piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ PPP: N3-2 "Teritoriālā piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ PPP: N3-3 "Visu sabiedrības grupu piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ PPP: N3-4 "Pārrobežu piekļūstamība" (Piekļūstamība)

- ♦ BUJ: Kas ir e-pakalpojums, d-pakalpojums un f-pakalpojums?

- ♦ BUJ: Kas ir elektroniska vide, fiziska vide un tām atbilstošie kanāli?

- ♦ ITIL4: Service request management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-15

Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek nodrošināta pakalpojumu pieprasījumu izpilde
- ♦ tiek pārvaldīta (kontrolēta) visu iestādes pakalpojumu un katra atsevišķa pakalpojuma pieprasījumu izpilde (tostarp pieprasīšanas un sniegšanas process, un sniegšanas rezultāts), un ir nodrošināta izpildes gaitas "pārskatāmība" un "izsekojamība"

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir iespēja pieprasīt pakalpojumus sev ērtā veidā, dažādās vidēs un kanālos
- ♦ pakalpojumu saņēmēju pakalpojumu pieprasījumi un to izpilde tiek pārvaldīta (pakalpojumu pieprasījumi tiek reģistrēti, izpilde tiek koordinēta, pakalpojumu sniegšanas nosacījumu izpilde tiek kontrolēta, informācija par pieprasījuma izpildes gaitu un rezultātu tiek uzkrāta un ir pieejama pakalpojumu saņēmējiem)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ ja pakalpojumu saņēmēju pakalpojumu pieprasījumi un to izpilde netiek pārvaldīta, tad:
 - ♦ pakalpojumu pieprasījumi nav reģistrēti un nav pieejama informācija par iepriekš bijušajiem un pašlaik izpildē esošajiem pakalpojumu pieprasījumiem
 - ♦ izpilde netiek koordinēta – netiek sekots pieprasījuma izpildes gaitai, esošajam statusam un izpildes rezultātiem
 - ♦ netiek kontrolēta pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu atbilstība un netiek veiktas darbības atbilstības nodrošināšanai
 - ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejama informācija par pieprasījuma izpildes gaitu un rezultātu
 - ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav pieejama informācija pakalpojumu pārvaldības efektivitātes un rezultativitātes novērtēšanai un pakalpojumu pilnveide un attīstība ir apgrūtināta vai pat neiespējama



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

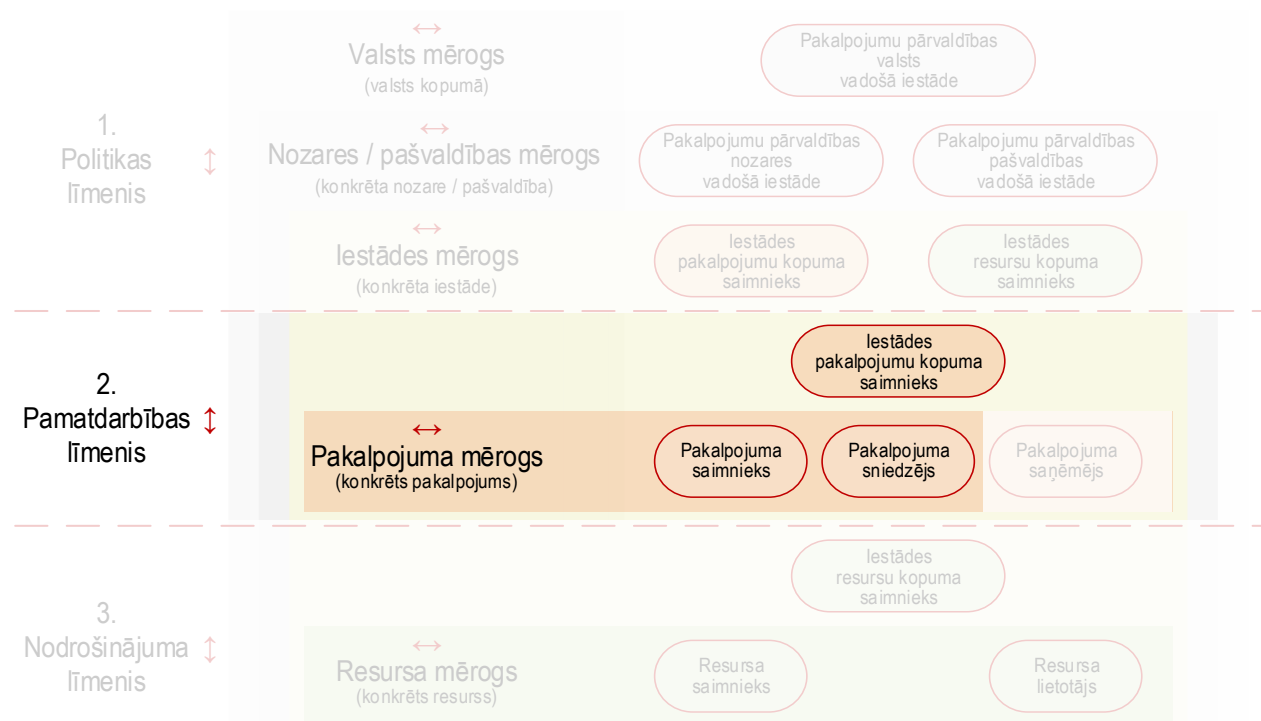
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

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



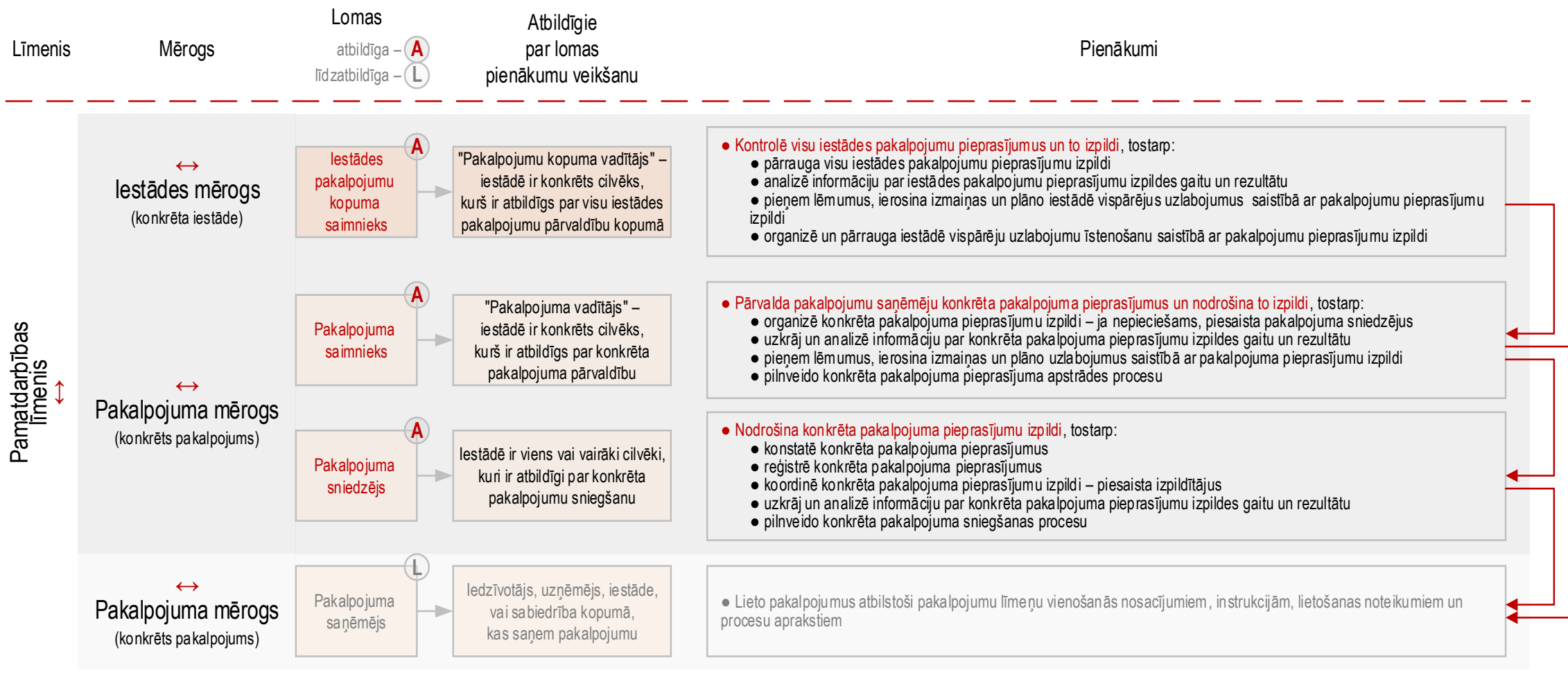
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

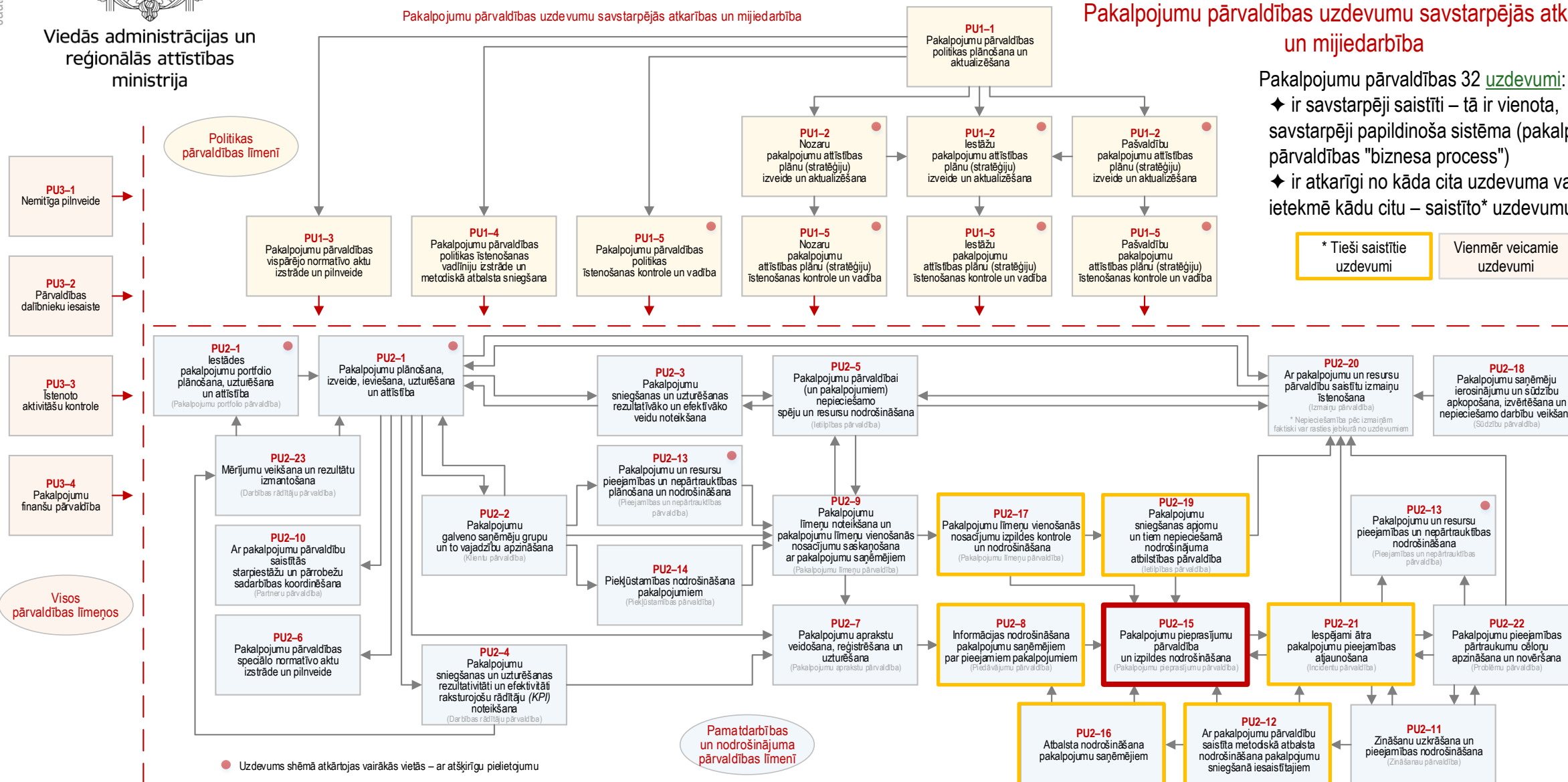
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi
Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

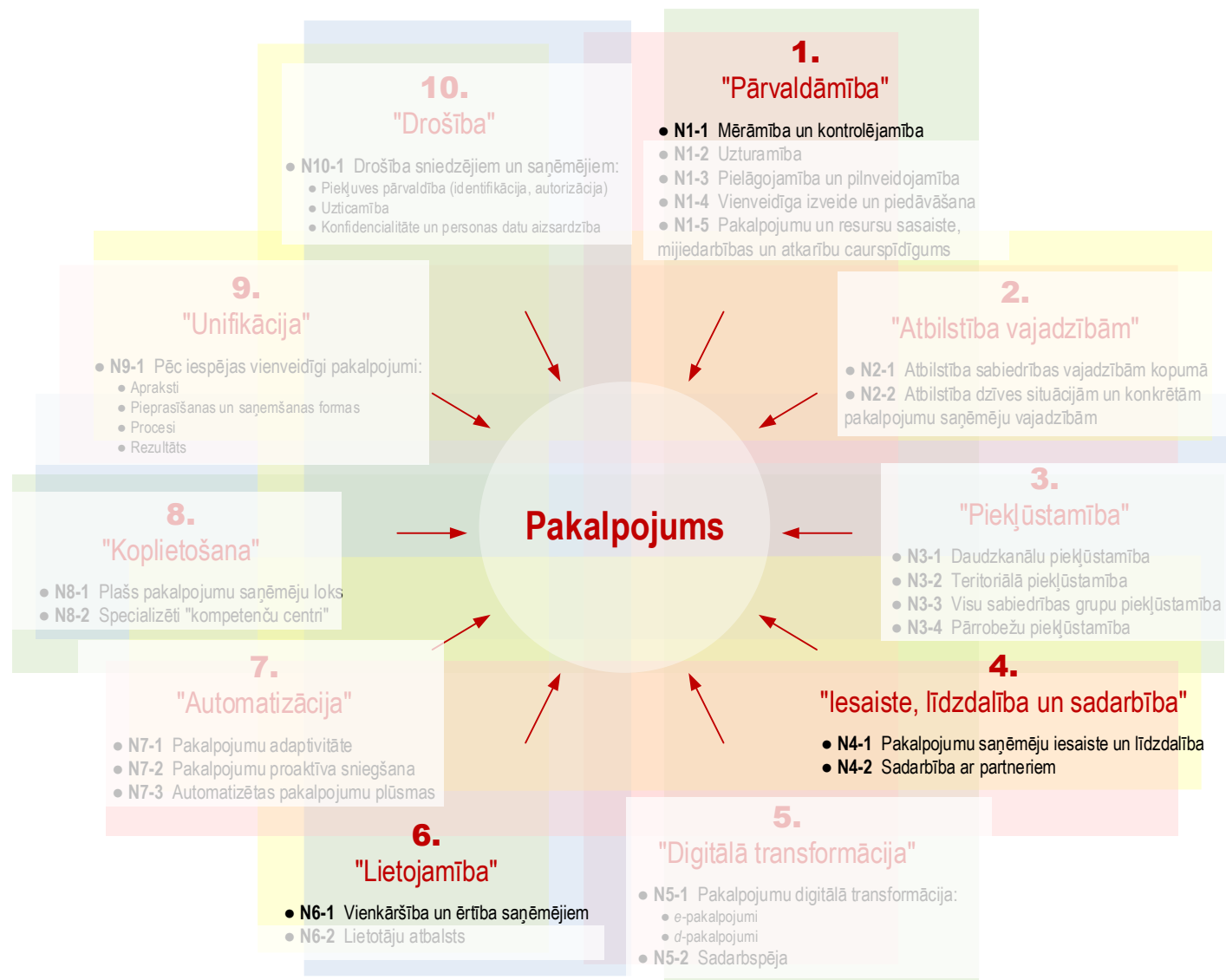
PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

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

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

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



- ♦ Kārtība pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai (katram pakalpojumam individuāli – pakalpojuma mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība pakalpojumu pieprasījumu pārvaldībai un izpildes nodrošināšanai – "*Pakalpojumu pieprasījumu 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.)



PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu pieprasījumiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
- ◆ Informācija par pakalpojumu līmeņu nosacījumiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumiem
- ◆ Informācija pakalpojumu saņēmējiem par pakalpojumu pieprasījumu izpildes gaitu – "izsekojamība"

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.)



8(8)

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Pakalpojumu pieprasījums ir pakalpojuma saņēmēja (klienta vai lietotāja) vai tā pilnvarota pārstāvja pieprasījums apmierināt vajadzību – uzsākt pakalpojumā ietvertās darbības
- ♦ Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldības un izpildes apstrādes posmi:
 - 1) **pakalpojuma pieprasīšana ietver:**
 - ♦ veicamās pakalpojuma pieprasīšanas darbības (process)
 - ♦ pakalpojuma sniegšanas nosacījumus, nepieciešamo informāciju un dokumentus
 - 2) **pakalpojuma pieprasījuma apstrāde ietver:**
 - ♦ veicamās pakalpojuma pieprasījuma apstrādes darbības (atbilstoši procesam), tostarp:
 - ♦ pakalpojuma pieprasījuma reģistrēšanu un klasificēšanu
 - ♦ pakalpojuma pieprasījuma atbilstības un pamatotības novērtēšanu
 - ♦ lēmuma pieņemšanu par pakalpojuma sniegšanu vai atteikšanu
 - ♦ pakalpojuma pieprasītāja informēšanu par pieņemto lēmumu
 - ♦ lēmuma pieņemšanu par atbilstošāko pakalpojuma sniegšanas veidu
 - 3) **pakalpojuma sniegšana (pakalpojuma pieprasījuma izpilde) ietver:**
 - ♦ organizatorisku pasākumu veikšanu, tostarp pakalpojuma pieprasījuma nodošanu (eskalēšanu) pakalpojuma sniedzējam
 - ♦ tehnisku pasākumu veikšanu (sagatavošanos pakalpojuma sniegšanai)
 - ♦ pakalpojumā ietverto darbību veikšanu atbilstoši pakalpojuma aprakstam, tostarp atbilstoši pakalpojuma līmenim (darbību veikšanu pakalpojuma pieprasītāja vajadzības apmierināšanai)
 - ♦ veikto darbību un rezultātu reģistrēšanu
 - 4) **pakalpojuma sniegšanas novērtēšana ietver:**
 - ♦ pakalpojuma saņēmēja apmierinātības ar saņemto pakalpojumu novērtēšanu
 - ♦ pakalpojuma sniegšanas procesa un rezultāta novērtēšanu
 - ♦ no novērtēšanas izrietošu lēmumu pieņemšanu
 - ♦ rīcību atbilstoši pieņemtajiem lēmumiem

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs kontrolē visu iestādes pakalpojumu pieprasījumus, tostarp:

- 1) pārbauga visu iestādes pakalpojumu pieprasījumu izpildi
- 2) analizē informāciju par iestādes pakalpojumu pieprasījumu izpildes gaitu un rezultātu
- 3) pieņem lēmumus, ierosina izmaiņas un plāno iestādē vispārējus uzlabojumus saistībā ar pakalpojumu pieprasījumu izpildi
- 4) organizē un pārbauga iestādē vispārēju uzlabojumu īstenošanu saistībā ar pakalpojumu pieprasījumu izpildi
- 5) nodrošina iestādes pakalpojumu pieprasījumu pārvaldībai un izpildes nodrošināšanai nepieciešamos procesus un digitālās tehnoloģijas

Pakalpojuma vadītājs pārvalda konkrēta pakalpojuma pieprasījumus un nodrošina to izpildi, tostarp:

- 1) organizē konkrēta pakalpojuma pieprasījumu izpildi – ja nepieciešams, piesaistot partnerus – pakalpojuma sniedzējus
- 2) veic pakalpojuma pieprasījumu kontroli, tostarp uzkrāj un analizē informāciju par konkrēta pakalpojuma pieprasījumu izpildes gaitu, rezultātu un pakalpojuma saņēmēju apmierinātību
- 3) nodrošina pakalpojuma saņēmējiem pakalpojuma pieprasījuma pārredzamību un izsekojamību
- 4) pieņem lēmumus, ierosina izmaiņas un plāno uzlabojumus saistībā ar pakalpojuma pieprasījumu izpildi
- 5) nemitīgi pilnveido konkrēta pakalpojuma pieprasījumu pārvaldības procesu, tostarp:
 - ♦ pakalpojuma pieprasīšanai
 - ♦ pakalpojuma pieprasījuma apstrādei
 - ♦ pakalpojuma sniegšanai
 - ♦ pakalpojuma sniegšanas novērtēšanai

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- 1) **Vienkāršība un skaidrība** – procesam ir jābūt viegli saprotamam – gan pakalpojuma saņēmējiem, gan arī tiem, kas izpilda pakalpojuma pieprasījumus, tāpat arī ir jābūt skaidrām pakalpojuma saņēmēju gaidām
- 2) **Standartizācija un automatizācija** – pakalpojumu pieprasījumi pēc iespējas ir jāapstrādā automātiski vai ar minimālu cilvēku iesaisti, un ir jācenšas pēc iespējas vairāk standartizēt un automatizēt pakalpojumu pieprasījumu izpildi, īpaši rutīnas un bieži atkārtoto pieprasījumus
- 3) **Precīzas norādes un atbildīgie cilvēki** – ir jābūt skaidram, kurš un kā izpildīs pakalpojuma pieprasījumu – katrā no pakalpojuma pieprasīšanas apstrādes posmiem un procesu soļiem ir jābūt skaidri noteiktām atbildībām

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: N3-1 "Daudzkanālu piekļūstamība" (Piekļūstamība)
- ♦ PPP: N3-2 "Teritoriālā piekļūstamība" (Piekļūstamība)
- ♦ PPP: N3-3 "Visu sabiedrības grupu piekļūstamība" (Piekļūstamība)
- ♦ PPP: N3-4 "Pārrobežu piekļūstamība" (Piekļūstamība)
- ♦ PPP: N6-1 "Vienkāršība un ērtība saņēmējiem" (Lietojamība)
- ♦ PPP: N7-2 "Pakalpojumu proaktīva sniegšana" (Automatizācija)
- ♦ ITIL4: Service request management
- ♦ ITIL4: Service Desk



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-16

Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek nodrošināts atbalsts visu iestādes pakalpojumu saņēmējiem (tostarp tiek nodrošināta nepieciešamā informācija, konsultācijas un apmācība, tehnoloģiskais nodrošinājums)
- ♦ tiek nodrošināts atbalsts ar pakalpojumiem saistīto resursu lietotājiem (tostarp tiek nodrošināta nepieciešamā informācija, konsultācijas un apmācība, tehnoloģiskais nodrošinājums)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem ir pieejams klātienē un attālinātā atbalsts pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai, tostarp informācija, konsultācijas, instrukcijas, apmācība un tehnoloģisks aprīkojums

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmējiem nav pieejama klātienē un attālinātā palīdzība, tostarp gadījumos, kad:
 - ♦ nav skaidra pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kārtība
 - ♦ pakalpojuma pieprasīšanas vai saņemšanas gaitā radušās problēmas
 - ♦ nav iespēju pašam pieprasīt vai saņemt pakalpojumus
 - ♦ nepieciešama informācija, konsultācijas, instrukcijas, apmācība un tehnoloģisks aprīkojums



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

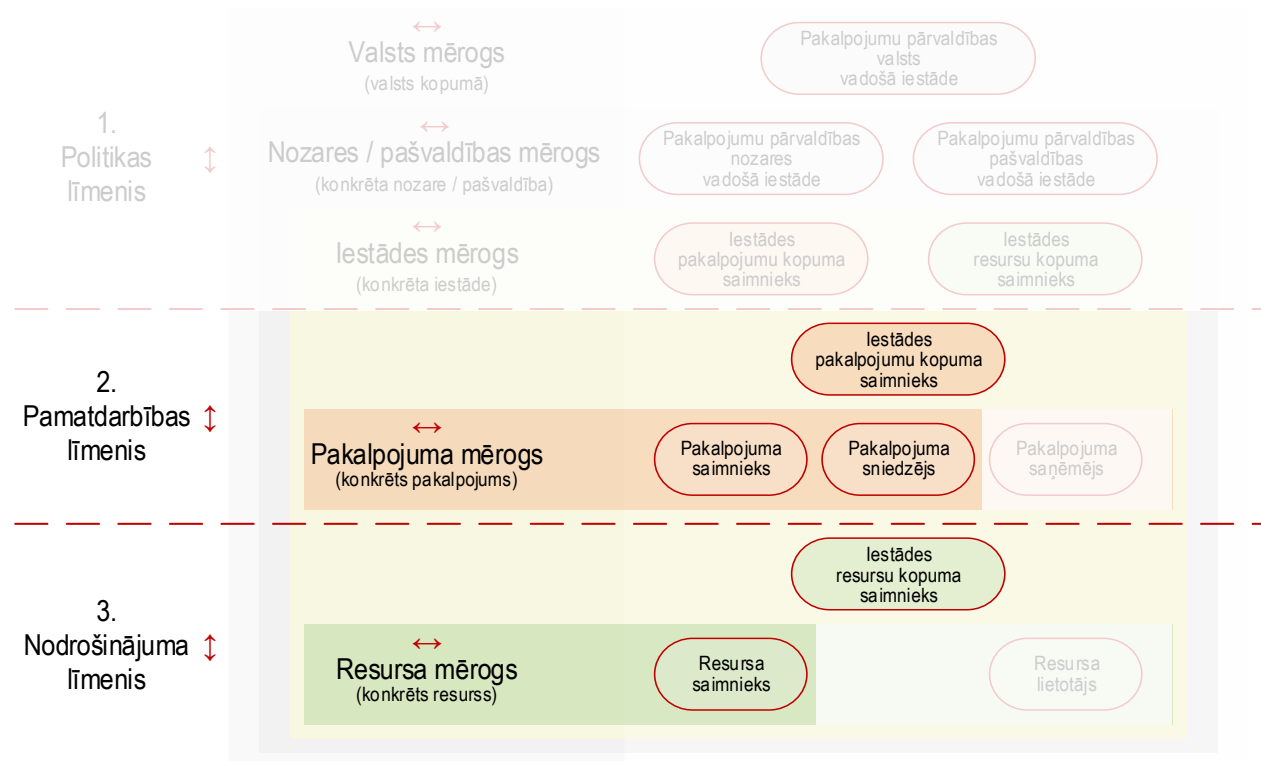
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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



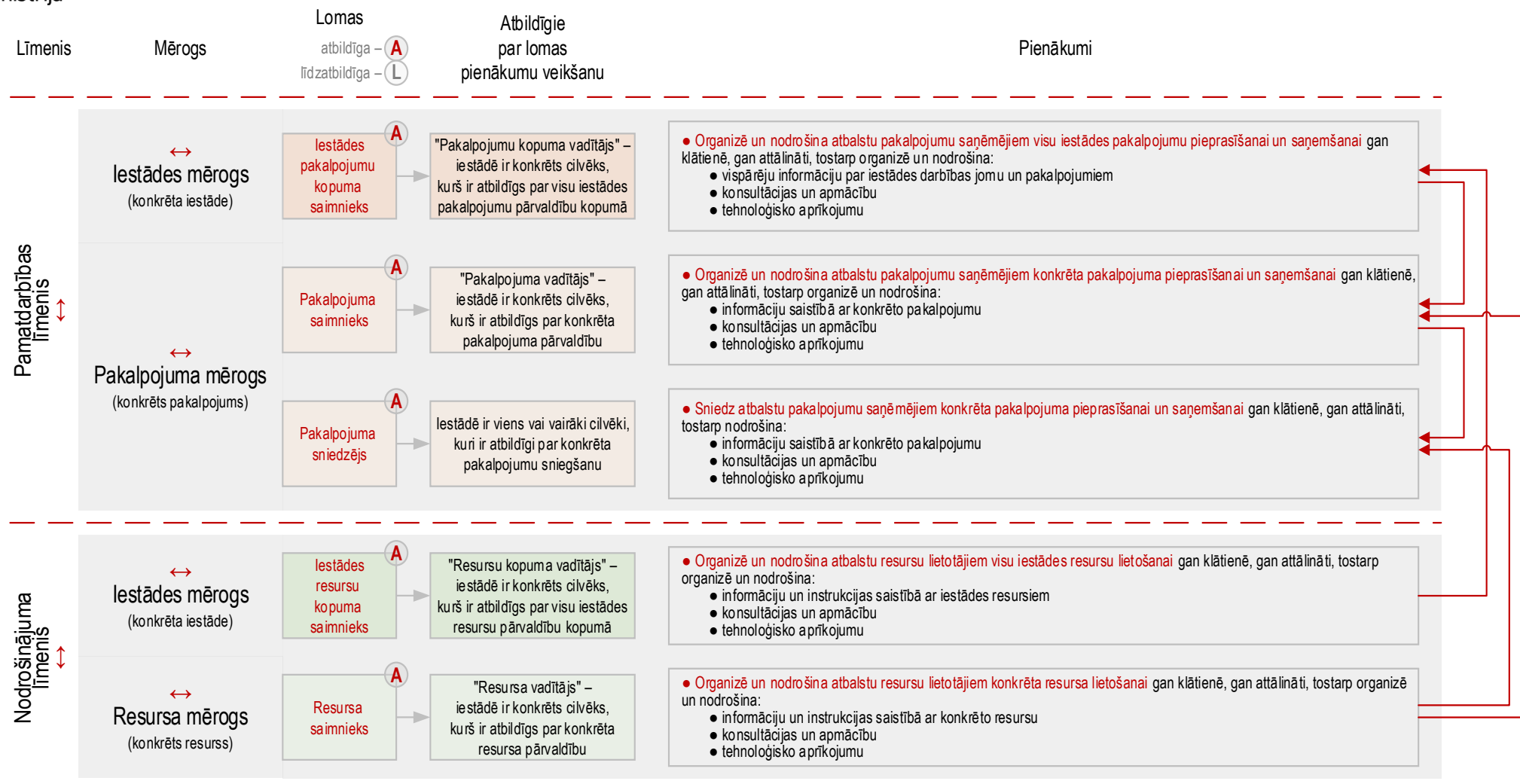
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

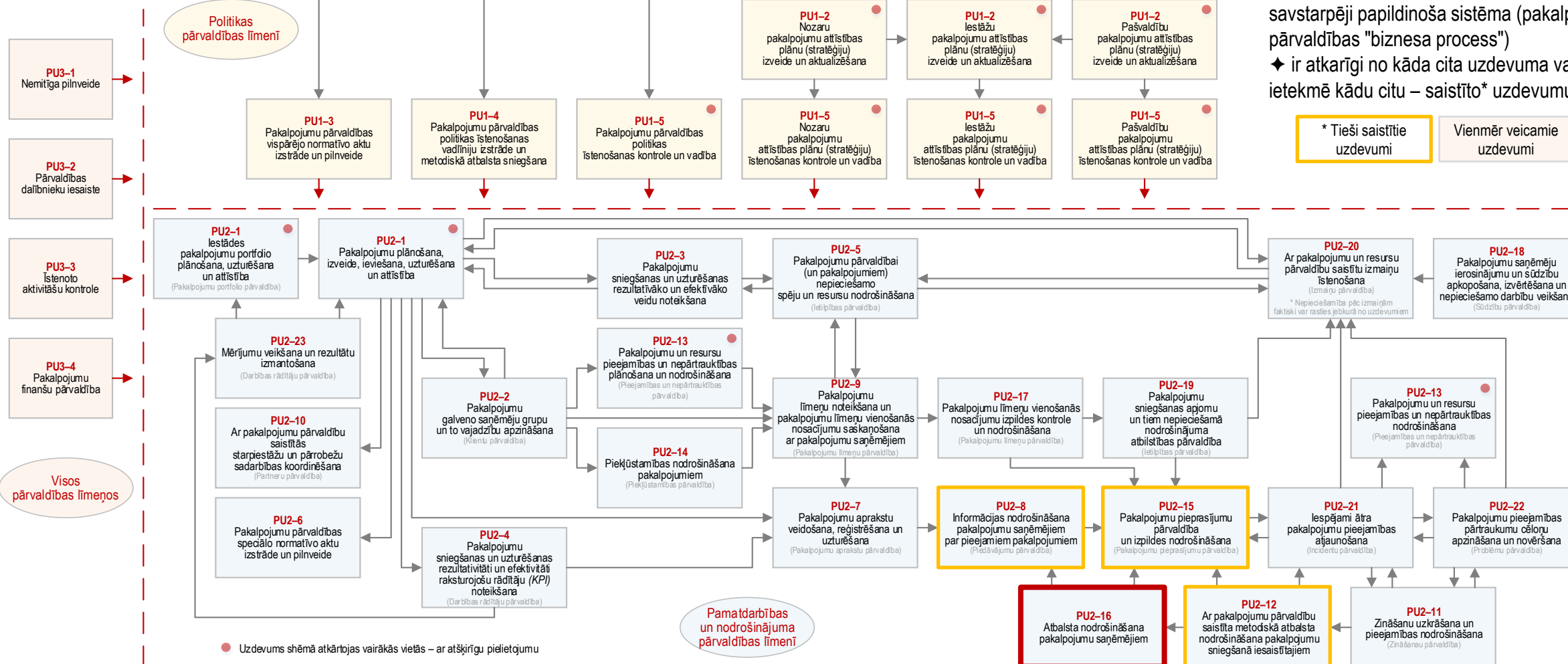
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

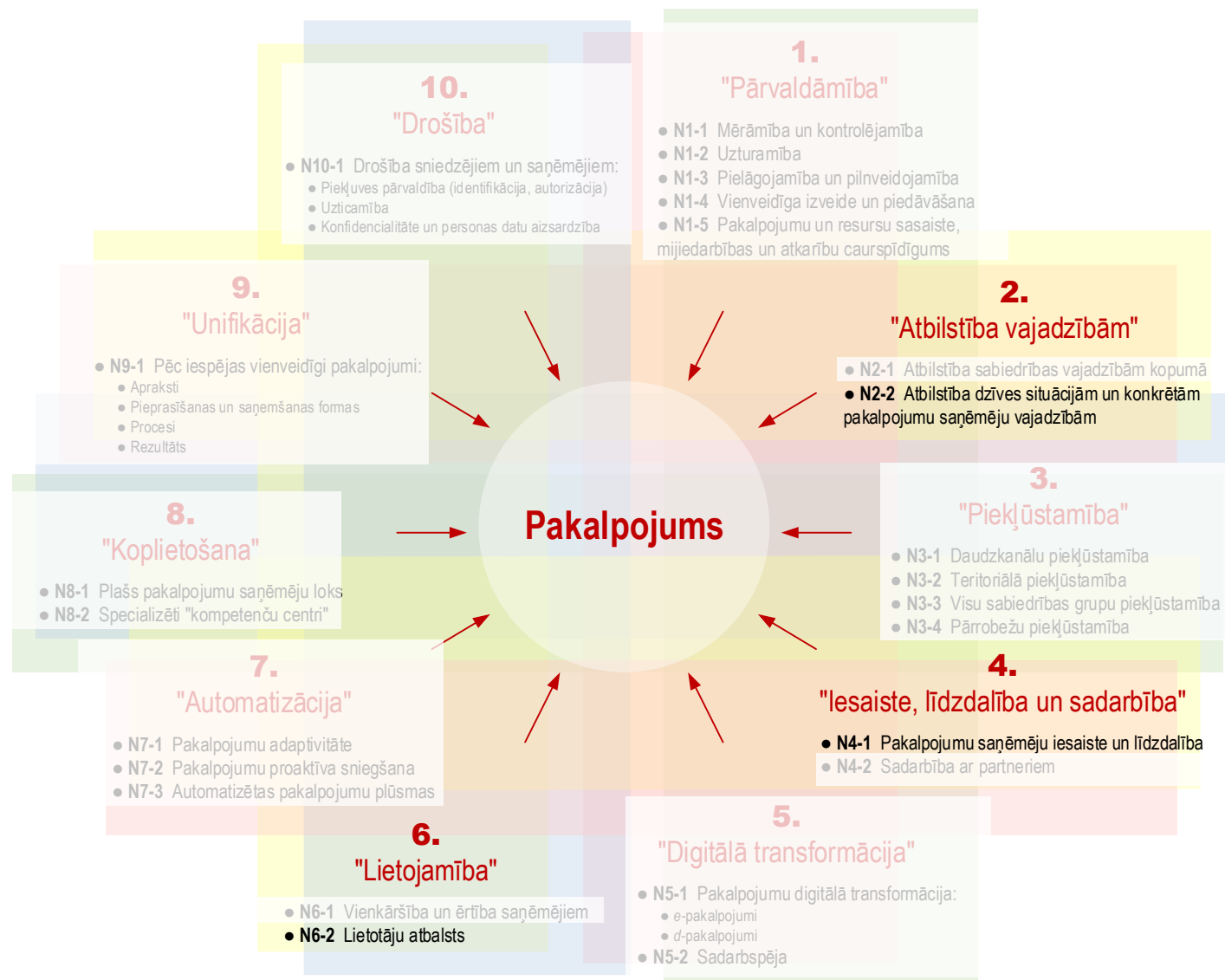
PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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 atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem attālināti (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem klātienē (valsts mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem attālināti (iestādes mērogā)
- ♦ Vispārēja kārtība atbalsta nodrošināšanai pakalpojumu saņēmējiem klātienē (iestādes mērogā)
- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzības pēc atbalsta (atbalsta pieprasījums)
- ◆ Informācija par pakalpojumiem no pakalpojumu reģistra
- ◆ Informācija no "zināšanu datu bāzes" par incidentiem un problēmām

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.)

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Pakalpojuma saņēmējiem** ir nodrošināts atbalsts gan pakalpojuma pieprasīšanai, gan saņemšanai – ir pieejama palīdzība dažādos ar pakalpojumu saistītos jautājumos
- ♦ Lietotāju atbalstu nodrošina vairākos līmeņos:
 - ♦ "0. līmenī" tiek risināti vispārēji vai vienkārši jautājumi, nodrošinot pakalpojuma saņēmēja **pašapkalpošanās iespēju** (piemēram, izmantojot zināšanu datu bāzi vai virtuālo asistentu)
 - ♦ "1. līmenī" tiek risināti vispārēji vai vienkārši jautājumi, nodrošinot atbalsta **speciālista iesaisti**
 - ♦ "2. līmenī" tiek risināti specializēti vai sarežģīti jautājumi, nodrošinot atbalsta **eksperta iesaisti** (tostarp pakalpojuma vadītāja, resursa vadītāja, izstrādātāja iesaisti)
- ♦ Lietotāju atbalsta nodrošināšanai var tikt īstenota mijiedarbība starp atbalsta līmeņiem

- tiek rekomendēts (atbilstoši pieprasījumam / novērtējot vajadzību)
- netiek rekomendēts
- nav paredzēts

VPP PD – valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienests
VPV KAC – valsts pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Atbalsta līmeņi			Atbalsta veids									
			Attālināti elektroniskā vidē					Klātienē fiziskā vidē				
			Pasākuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC	Pakalpojuma tīmekļa Pakalpojuma sistēmas Specializētas Informācijas Mobīlās VPP PD VPV KAC
0. līmenis	vispārēji vai vienkārši jautājumi	pašapkalpošanās iespēja	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○
1. līmenis	vispārēji vai vienkārši jautājumi	atbalsta speciālista iesaiste	○	○	○	○	●	●	●	●	●	●
2. līmenis	specializēti vai sarežģīti jautājumi	atbalsta eksperta iesaiste	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs:

- ♦ organizē un nodrošina atbalstu pakalpojumu saņēmējiem gan klātienē (klientu apkalpošanas centos), gan attālināti (palīdzības dienestā) visu iestādes pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai, tostarp:
 - 1) informāciju par iestādes pakalpojumiem un ar tiem saistītajām dzīves situācijām un vajadzībām
 - 2) konsultācijas saistībā ar iestādes pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu
 - 3) padziļinātu apmācību saistībā ar iestādes pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu
 - 4) piekļuvi iestādes pakalpojumu atbalsta saņemšanai, tostarp nepieciešamo tehnoloģisko aprīkojumu
 - 5) partneru piesaisti rezultatīvākai un efektīvākai atbalsta nodrošināšanai iestādes pakalpojumiem

Pakalpojuma vadītājs:

- ♦ organizē un nodrošina atbalstu pakalpojuma saņēmējiem gan klātienē (klientu apkalpošanas centros), gan attālināti (palīdzības dienestā) konkrēta pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai, tostarp:
 - 1) informāciju par konkrēto pakalpojumu un ar to saistītajām dzīves situācijām un vajadzībām
 - 2) konsultācijas saistībā ar konkrētā pakalpojuma pieprasīšanu un saņemšanu
 - 3) padziļinātu apmācību saistībā ar konkrēto pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu
 - 4) piekļuvi konkrētā pakalpojuma atbalsta saņemšanai, tostarp nepieciešamo tehnoloģisko aprīkojumu
 - 5) partneru piesaisti rezultatīvākai un efektīvākai atbalsta nodrošināšanai konkrētajam pakalpojumam

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Pakalpojuma atbalsts nav atsevišķs **pakalpojums** – konsultācijas un atbalsts (gan attālināti, gan klātienē) saistībā ar savas iestādes pakalpojumiem vai kontroles/uzraudzības funkciju veikšanu ir šo pakalpojumu un funkciju obligāta (neatņemama) sastāvdaļa, un tā nav jāuzskata par atsevišķu pakalpojumu
- ♦ Katram jūsu iestādes pakalpojumam ir jāietver atbalsts šī pakalpojuma lietotājiem, bet atbalsta sniegšana ir darbības, lai pildītu iestādes pienākumu, arī tad, ja pakalpojumu atbalstam ir izveidots īpašs atbalsta dienests (piemēram, struktūrvienība – klientu apkalpošanas centrs vai zvanu centrs)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-17

Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

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:
 - ♦ Vispārēja informācija
 - ♦ Veicamās darbības
 - ♦ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ katram pakalpojumam tiek kontrolēta – mērīta un analizēta pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumu faktiskā izpilde (neatkarīgi no tā, vai par pakalpojuma sniegšanu ir vai nav noslēgta formāla vienošanās)
- ♦ katram pakalpojumiem nepieciešamajam resursam tiek kontrolēta – mērīta un analizēta resursa pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumu faktiskā izpilde (pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi tiek noteikti arī resursiem)
- ♦ nepieciešamības gadījumā (nosacījumu neizpildes – neatbilstības gadījumā) tiek veiktas korektīvas darbības, lai turpmāk nodrošinātu nosacījumu pilnvērtīgu izpildi

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem ir pieejama informācija par pakalpojumu sniegšanas līmeņu nosacījumu faktisko izpildi
- ♦ ir iespējams analizēt rezultātus un nodrošināt pakalpojumu sniegšanas līmeņu nosacījumu izpildes atbilstību noteiktajiem nosacījumiem

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav informācija par pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu faktisko izpildi, un nosacījumu izpilde netiek pārvaldīta, tādēļ:
 - ♦ pakalpojumu rezultāti var neatbilst pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
 - ♦ pakalpojumu sniegšanas veids un process var neatbilst pakalpojumu saņēmēju vajadzībām
 - ♦ pakalpojumi var tikt sniegti ar nepamatoti paaugstinātiem pakalpojumu līmeņu nosacījumiem
- ♦ nav iespējams analizēt rezultātus un kontrolētā veidā nodrošināt pakalpojumu pieprasījumu izpildes atbilstību noteiktajiem pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem, nodrošinot pakalpojumu nepieciešamo rezultativitāti un efektivitāti gan pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem, gan pakalpojumu saņēmējiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

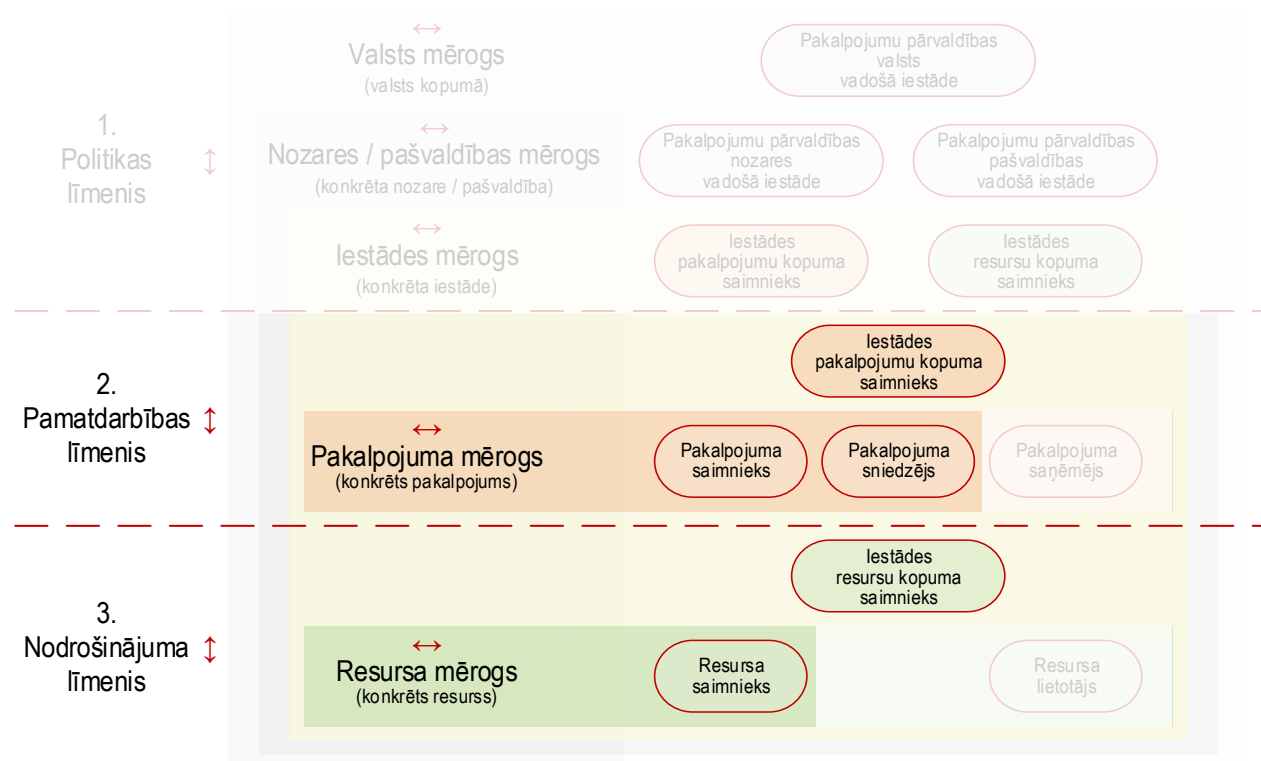
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

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

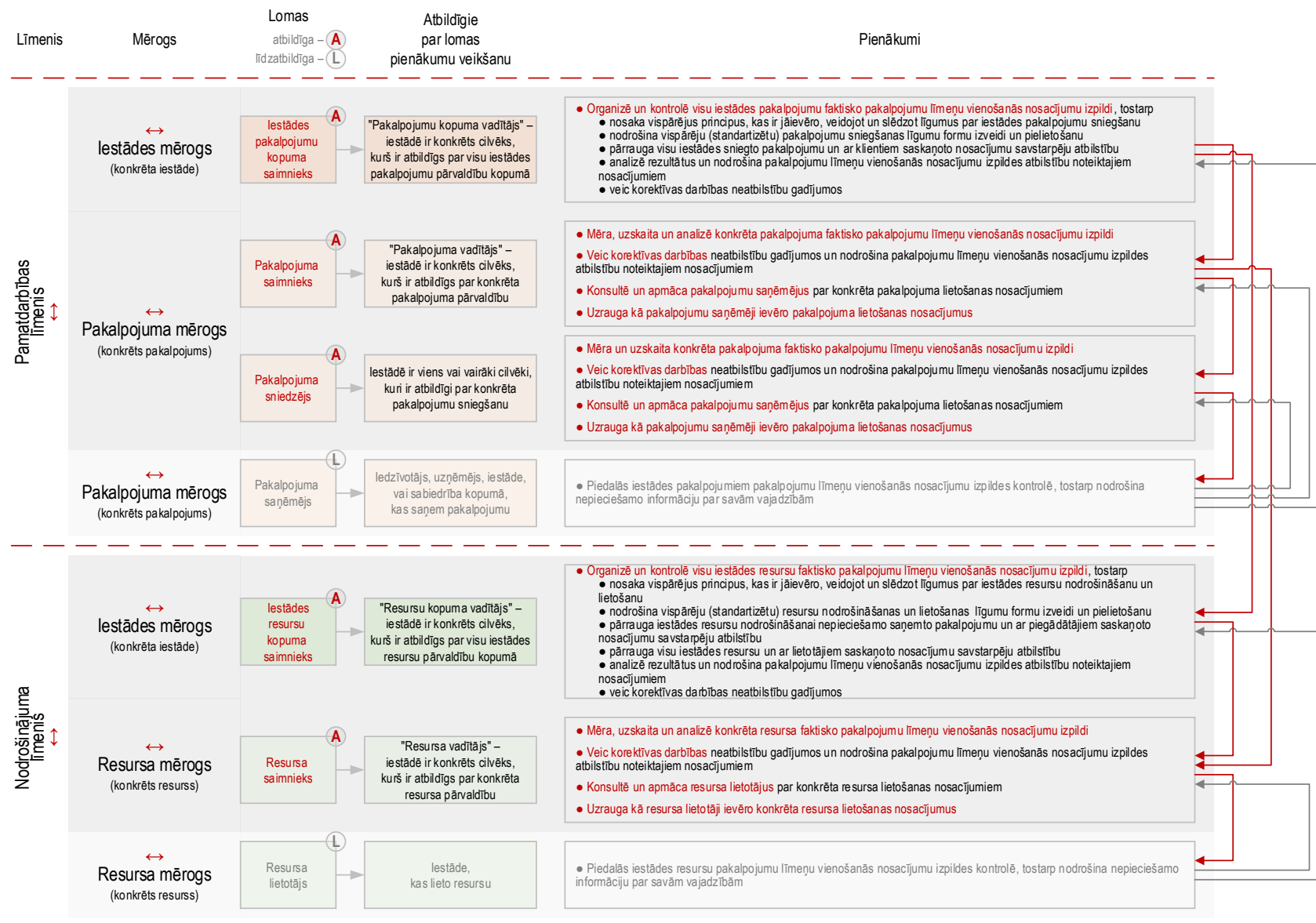


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana





PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

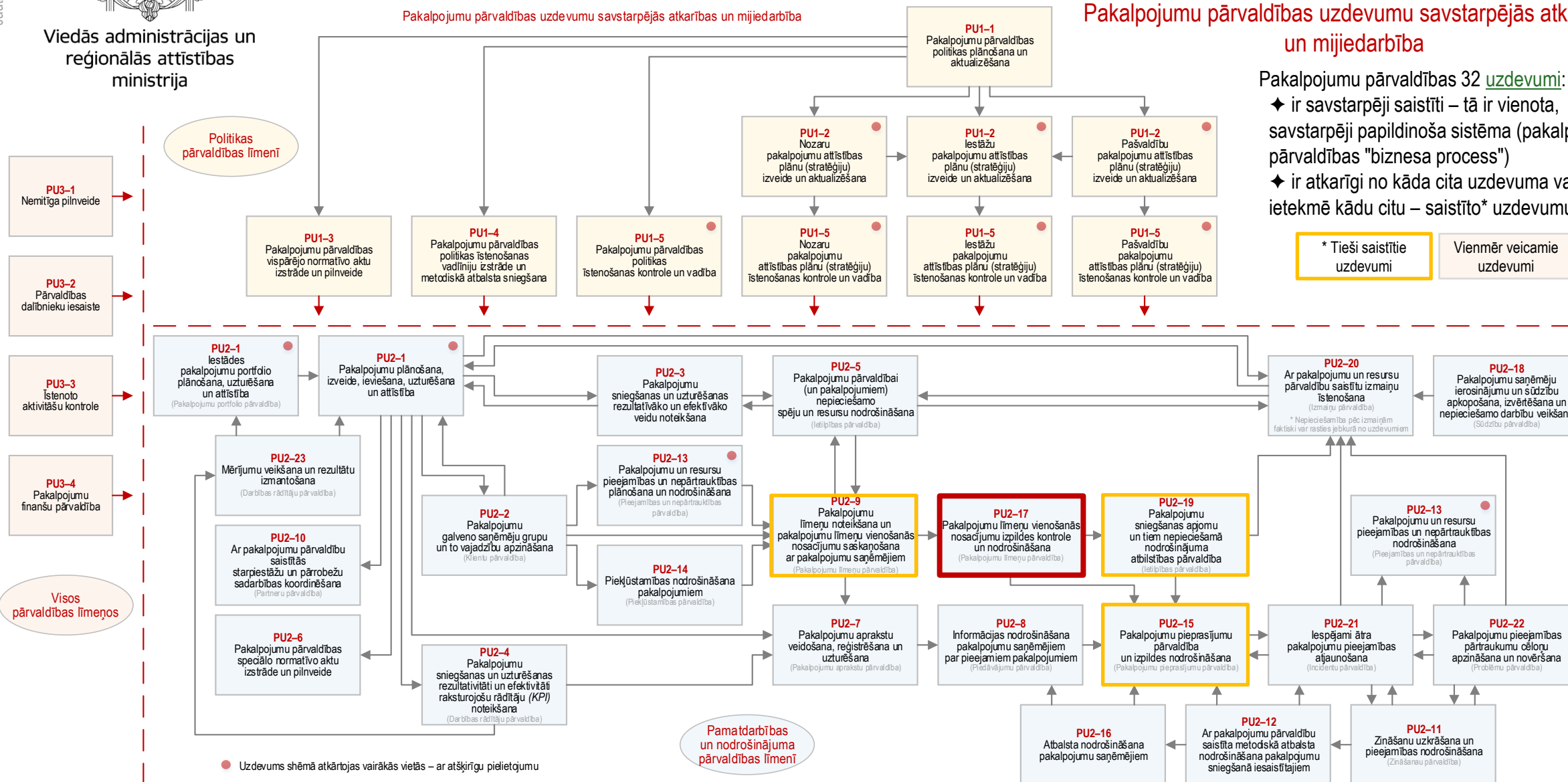
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi



● Uzdevums shēmā atkārtojas vairākās vietās – ar atšķirīgu pietikumu

Pamatdarbības
un nodrošinājuma
pārvaldības līmenī



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

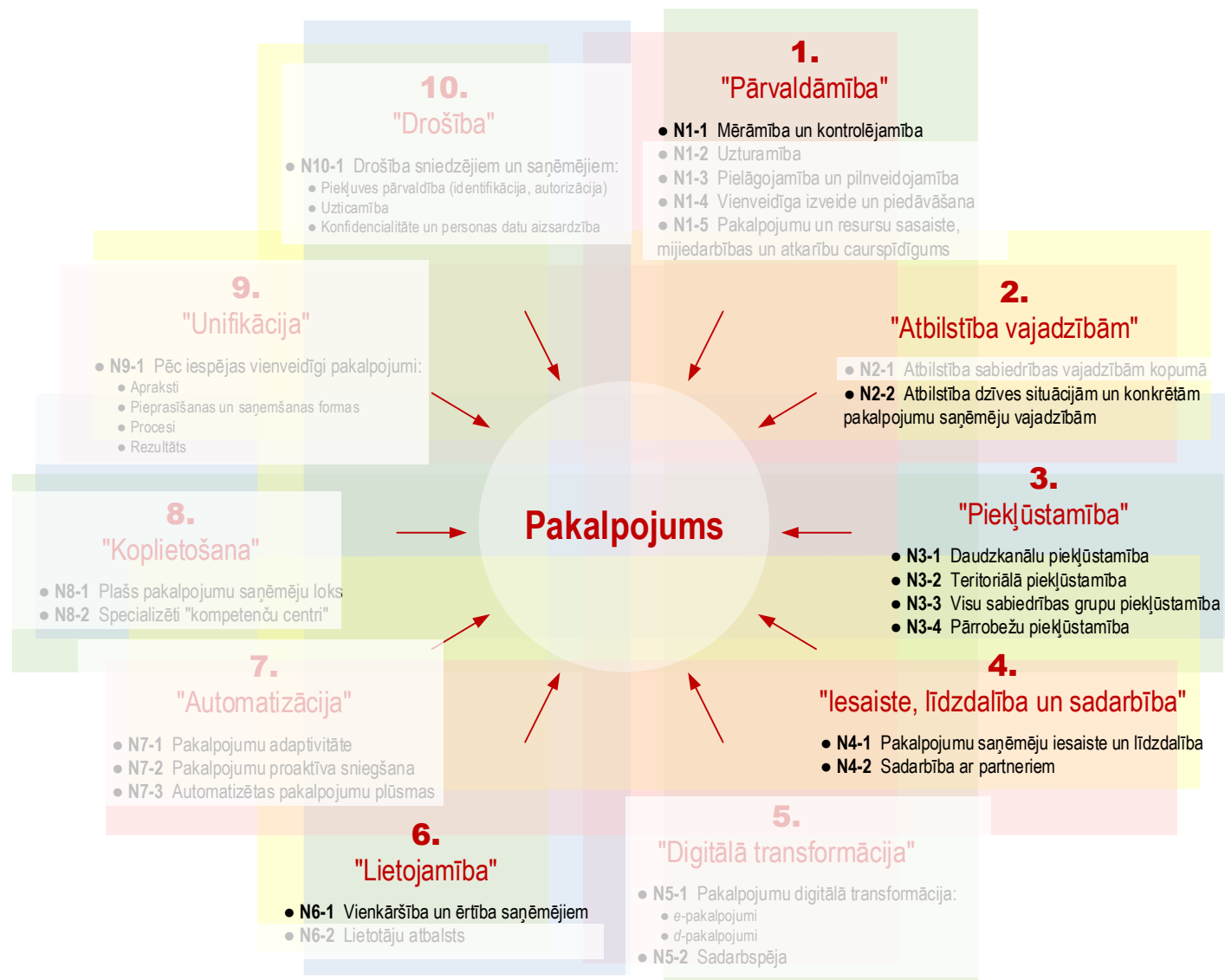
PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

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.)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrolei – "Pakalpojumu līmeņu pārvaldības process" (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes nodrošināšanai – "Pakalpojumu līmeņu pārvaldības process" (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām, tostarp par nepieciešamajiem (apsolītajiem vai saskaņotajiem) pakalpojumu līmeņiem un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām 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.)

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

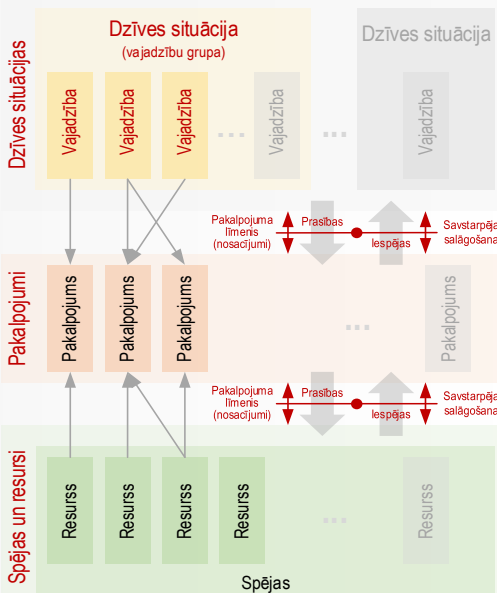
Vispārēja informācija



- ◆ Pakalpojuma līmenis ir viens vai vairāki rādītāji, kas raksturo pakalpojuma spēju apmierināt pakalpojuma saņēmēju vajadzības, un tas ir pakalpojuma īpašību kopums, kas nosaka paredzamo vai sasniegto pakalpojuma kvalitāti (pakalpojuma līmenis ir arī resursiem!)
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās – dokumentēta vienošanās (līgums) starp pakalpojuma saimnieku (sniedzēju) un pakalpojuma saņēmēju, kurā ir noteikts un aprakstīts paredzamais pakalpojuma līmenis, ko raksturo pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (PLVN)
- ◆ **Pakalpojumu pārvaldības labā prakse ir noskaidrot pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamo pakalpojuma līmeni (apzināt vajadzības) un iespēju robežās to nodrošināt**
- ◆ Pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumus var uzskatīt par publisku vai "ārēju" pakalpojuma saņēmējiem paredzētu pakalpojuma specifikāciju – solījumu, kas ir saistošs un ir jāpilda

- ◆ Pakalpojuma saņēmējiem nepieciešamais pakalpojuma līmenis ir jāsalāgo ar pakalpojuma sniedzēja iespējām (spējām un resursiem), un ir jākontrolē un jānodrošina tā atbilstība:

- 1) vajadzības nosaka prasības pakalpojumiem (nepieciešamais pakalpojuma līmenis)
- 2) pakalpojumi nosaka prasības resursiem un spējām
- 3) resursi un spējas nosaka iespējas – ierobežojumus pakalpojumiem
- 4) pakalpojumi nosaka iespējas – ierobežojumus vajadzību apmierināšanai (iespējamais pakalpojuma līmenis)



Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs un Iestādes resursu kopuma vadītājs:

- 1) organizē un kontrolē visu iestādes **sniegto un saņemto pakalpojumu** faktisko pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildi ("**pakalpojuma līmenis**" ir arī **nodrošinošajiem resursiem**)
- 2) nosaka vispārējus principus, kas jāievēro, veidojot un slēdzot vienošanos par iestādes pakalpojumu sniegšanu un saņemšanu
- 3) nodrošina vispārēju (standartizētu) pakalpojumu sniegšanas vienošanās formu izveidi un pielietošanu
- 4) pārrauga visu iestādes sniegto pakalpojumu un ar klientiem saskaņoto pakalpojumu līmeņu nosacījumu savstarpēju atbilstību
- 5) analizē rezultātus un nodrošina pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildes atbilstību noteiktajiem nosacījumiem
- 6) veic korektīvas darbības neatbilstību gadījumos

Pakalpojuma vadītājs un Resursa vadītājs:

- 1) mēra, uzskaita un analizē konkrēta pakalpojuma un tam nepieciešamo resursu pakalpojumu līmeņu nosacījumu faktisko izpildi
- 2) veic korektīvas darbības neatbilstību gadījumos un nodrošina pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildes atbilstību noteiktajiem nosacījumiem
- 3) konsultē un apmāca pakalpojumu saņēmējus par konkrēta pakalpojuma lietošanas nosacījumiem
- 4) uzrauga pakalpojumu saņēmēju pakalpojumu lietošanas nosacījumu ievērošanu

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ "**Pakalpojuma līmenis**" ir gan iestādes sniegtajiem, gan saņemtajiem pakalpojumiem, gan arī pakalpojumiem nepieciešamajiem resursiem
- ◆ Pakalpojumu līmeni tieši ietekmē spējas un otrādi:
 - ◆ jo augstāks ir pakalpojuma līmenis (solījums pakalpojumu saņēmējiem), jo vairāk / dārgākas ir nepieciešamās spējas un resursi
 - ◆ ja nav pieejamas pietiekošas spējas vai resursi, pakalpojuma līmenis ir zemāks (var netikt izpildīts solījums pakalpojumu saņēmējiem)

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole
- ◆ PPP: N2-2 "Atbilstība dzīves situācijām un konkrētām pakalpojumu saņēmēju vajadzībām" (Atbilstība vajadzībām)
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (pakalpojuma līmeņa nosacījumu piemēri)?
- ◆ ITIL4: Service Level Management
- ◆ ITIL4: Measurement and reporting management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-18

Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek pārvaldītas pakalpojumu saņēmēju sūdzības (tostarp tās tiek konstatētas, reģistrētas, uzkrātas un izvērtētas, tiek pieņemti lēmumi un, ja nepieciešams, tad tiek veiktas korektīvas darbības, kā arī tiek informēti sūdzību pieteicēji)
- ♦ tiek pārvaldītas ar pakalpojumiem saistīto resursu lietotāju sūdzības (tostarp tās tiek konstatētas, reģistrētas, uzkrātas un izvērtētas, tiek pieņemti lēmumi un, ja nepieciešams, tad tiek veiktas korektīvas darbības, kā arī tiek informēti sūdzību pieteicēji)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmēju ierosinājumi un sūdzības ir reģistrētas un tiek uzkrātas – pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem ir pieejama informācija (fakti)
- ♦ ir iespējams pakalpojumu saņēmēju ierosinājumus un sūdzības izvērtēt un pieņemt atbilstošus lēmumus
- ♦ ir iespējams nepieciešamības gadījumā veikt atbilstošus pilnveides pasākumus
- ♦ ierosinājumu un sūdzību iesniedzējiem ir iespējams saņemt informāciju par pieņemtajiem lēmumiem un veiktajām darbībām

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu saņēmēju ierosinājumi un sūdzības netiek reģistrētas un uzkrātas – pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav informācijas no pakalpojumu saņēmējiem (atgriezeniskā saite):
 - ♦ par nepilnībām pakalpojumos un pakalpojumu sniegšanas procesā
 - ♦ par pakalpojumu saņēmēju vajadzību izmaiņām
 - ♦ par pakalpojumu iespējamo pilnveidi un attīstību
- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav iespējams:
 - ♦ izvērtēt pakalpojumu saņēmēju ierosinājumus un sūdzības un pieņemt faktos balstītus lēmumus
 - ♦ veikt sūdzībām vai ierosinājumiem atbilstošus pilnveides pasākumus
- ♦ ierosinājumu un sūdzību iesniedzējiem nav pieejama informācija par pieņemtajiem lēmumiem, plānotajām un veiktajām darbībām



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

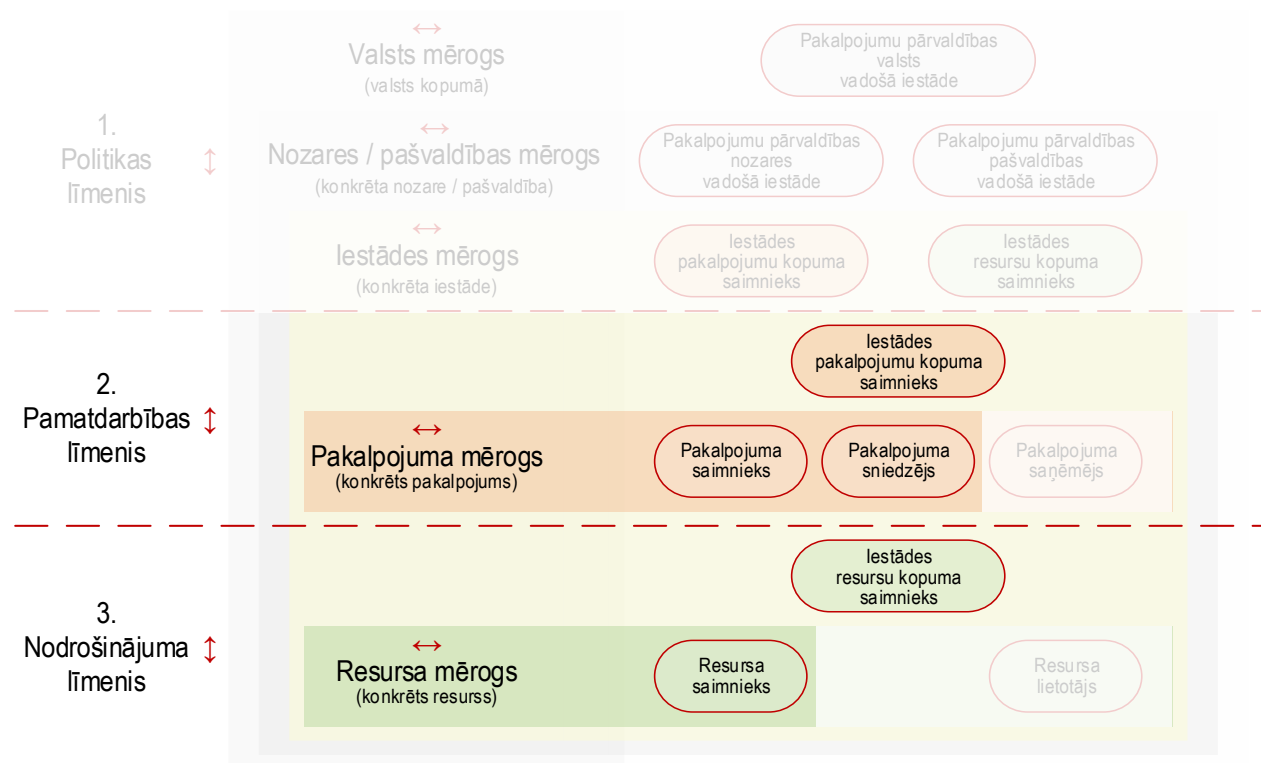
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

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	● Plānošana	● Izveide vai iegāde	● Ieviešana vai pielāgošana	● Sniegšana vai lietošana	● Uzturēšana un pilnveide	● Likvidēšana
● Sagatavošanās īstenošanai						
● Īstenošana						



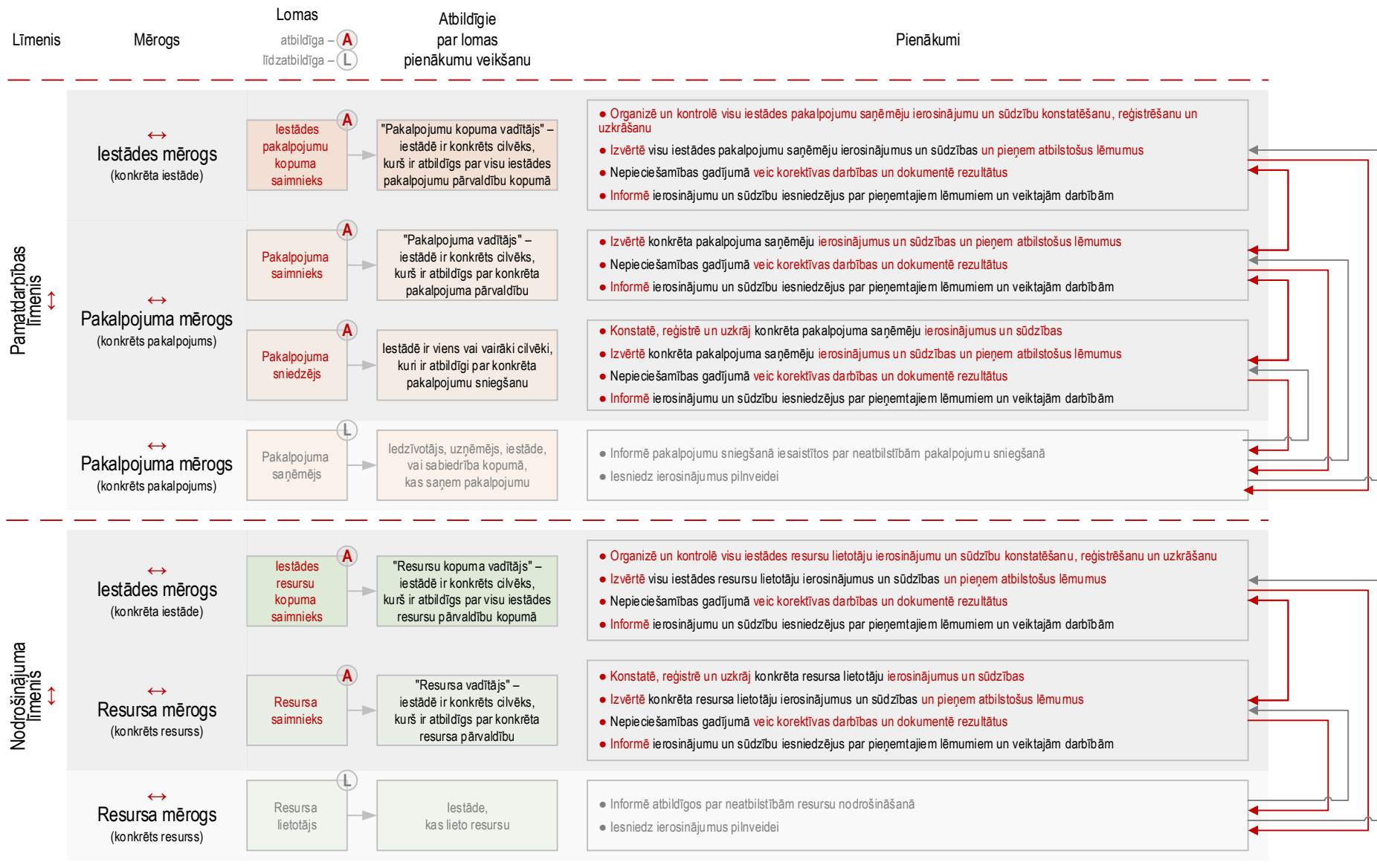
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

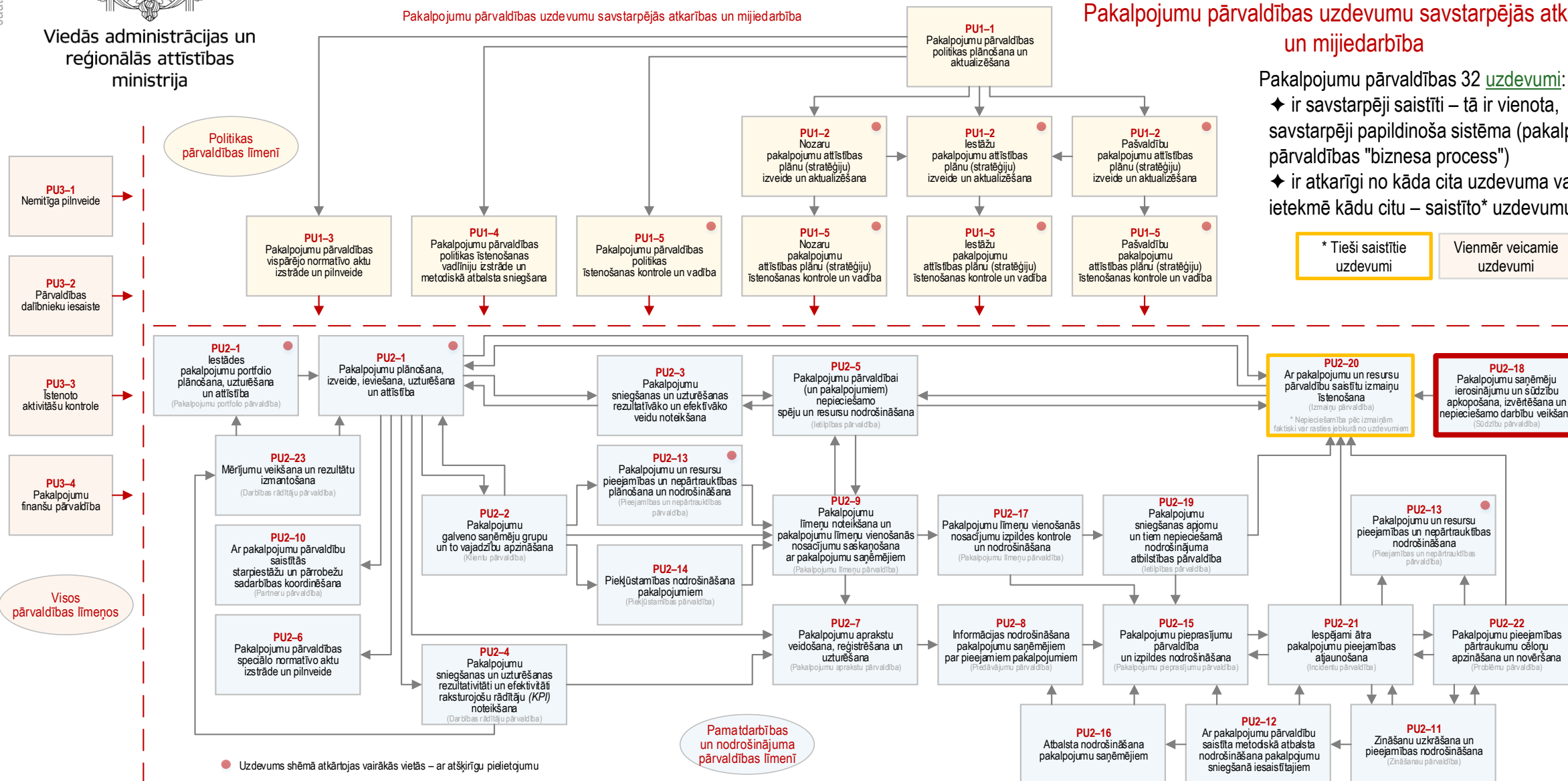
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



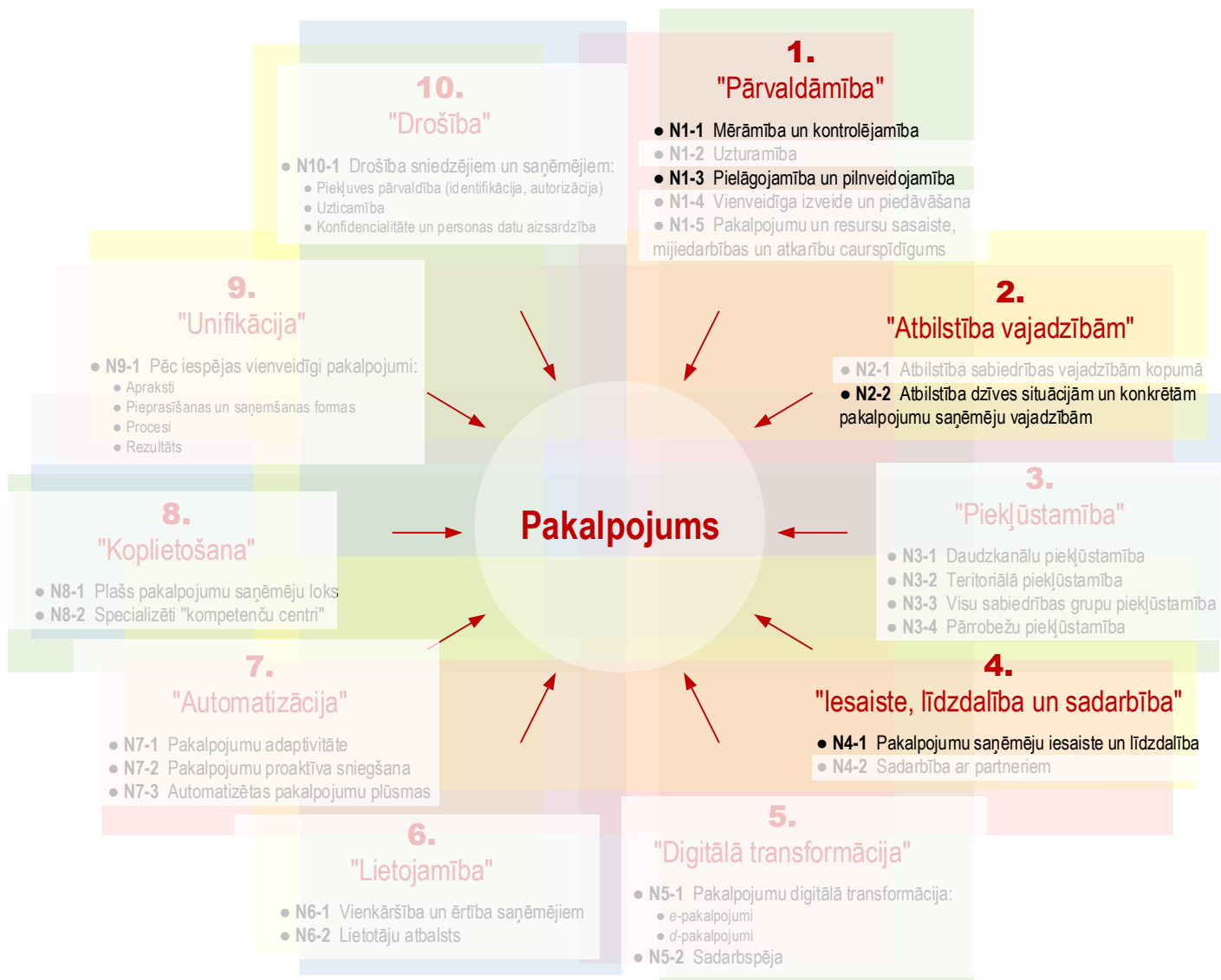
PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

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.)



PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošanai, izvērtēšanai un nepieciešamo darbību veikšanai – "*Sūdzību 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.)



PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par sūdzībām un ierosinājumiem (tostarp par pieteicējiem)
- ◆ Informācija par apsolītajiem vai saskaņotajiem pakalpojumu līmeņiem un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem
- ◆ Informācija par faktisko pakalpojumu līmeņu nosacījumu izpildi
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ darbu pieprasījumiem
 - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem
 - ◆ incidentu pieteikumiem
 - ◆ problēmu pieteikumiem
 - ◆ 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.)



PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un darbību veikšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Sūdzība ir personas izteikts neapmierinātības, nepatikas vai iebilduma izklāsts, kas norāda uz nepilnībām vai trūkumiem konkrētā pakalpojumā vai darbībā, ar mērķi panākt nepilnību vai trūkumu novēršanu, risināšanu, atbildi vai kompensāciju
- ◆ Sūdzības būtība ir skaidri pausta neapmierinātība vai pretenzija par kaut ko, kas neatbilst gaidītajam vai solītajam rezultātam, kvalitātei vai rīcībai
- ◆ Parasti sūdzība rodas situācijā, kad persona:
 - ◆ ir saņēmusi patiesi vai šķietami neatbilstošu pakalpojumu:
 - ◆ neatbilstošu pakalpojuma līmeņa nosacījumiem, ja tādi ir noteikti
 - ◆ neatbilstošu savām gaidām, ja pakalpojuma līmeņa nosacījumi nav noteikti
 - ◆ ir pieredzējusi netaisnīgu, nelaipnu vai kļūdainu attieksmi
 - ◆ saskaras ar situāciju, kas prasa iestādes vai indivīda korektīvu rīcību
- ◆ Sūdzība parasti tiek izteikta rakstiski vai mutiski, un tās galvenais nolūks ir panākt labojumus, uzlabojumus vai saņemt kādu kompensāciju par radītajām neērtībām
- ◆ Sūdzības var tikt pieteiktas dažādos kanālos gan attālināti, gan klātienē
- ◆ Atšķirība starp sūdzību un ierosinājumu ir tāda, ka:
 - ◆ sūdzība norāda uz jau notikušu "kļūdu" un prasa to novērst, vai arī novērst tās sekas (novērst izpaušmi)
 - ◆ ierosinājums piedāvā veidu, kā nākotnē izvairīties no "kļūdām", vai arī kā uzlabot esošo situāciju (novērst cēloni)

Kritērijs	Sūdzība	Ierosinājums
Attieksme	Izteikta neapmierinātība vai negatīvas emocijas	Neitrāla vai pozitīva attieksme
Mērķis	Norādīt uz problēmām, kļūdām vai trūkumiem, kas jānovērš	Piedāvāt idejas uzlabojumiem, nākotnes attīstībai
Raksturs	Reaktīvs (reaģē uz konkrētu negatīvu pieredzi)	Proaktīvs (sniedz ideju, kā uzlabot vai pilnveidot esošo situāciju)
Sagaidāmais rezultāts	Kļūdu labošana, kompensācija, atvairīšanās	Iniciatīvu ieviešana, pakalpojuma vai produkta uzlabošana
Tonis	Kritizējošs, aizrādošs vai prasīgs	Ieteicošs, atbalstošs, rosinošs
Piemēri	"Es neesmu apmierināts ar jūsu pakalpojumu, jo pakalpojuma izpilde kavējās trīs dienas ilgāk par solīto termiņu (pakalpojuma līmenis). Pieprasu paskaidrojumu un kompensāciju!"	"Lai nākotnē izvairītos no izpildes kavēšanās, iesaku pārskatīt jūsu pakalpojuma sniegšanas procesu."

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs kontrolē visu iestādes pakalpojumu saņēmēju ierosinājumus un sūdzības, tostarp nodrošina:

- 1) pieteikumu konstatēšanu jebkurā no iespējamajiem sūdzību un ierosinājumu pieteikšanas kanāliem
- 2) pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un uzkrāšanu vienotā sūdzību un ierosinājumu reģistrā
- 3) pieteikumu izvērtēšanu
- 4) lēmumu pieņemšanu saistībā ar pieteikumiem
- 5) lēmumiem atbilstošu pasākumu veikšanu, tostarp izmaiņas (pilnveidi)
- 6) rezultātu dokumentēšanu vienotā sūdzību un ierosinājumu reģistrā
- 7) sūdzību vai ierosinājumu pieteicēju informēšanu par pieņemtajiem lēmumiem un veiktajām darbībām

Pakalpojuma vadītājs pārvalda konkrēta pakalpojuma saņēmēju ierosinājumus un sūdzības, tostarp:

- 1) izvērtē pieteikumus
- 2) pieņem lēmumus saistībā ar pieteikumiem
- 3) veic lēmumiem atbilstošus pasākumus, tostarp izmaiņas (pilnveidi)
- 4) dokumentē rezultātus vienotā sūdzību un ierosinājumu reģistrā
- 5) informē sūdzību un ierosinājumu pieteicējus par pieņemtajiem lēmumiem un veiktajām darbībām

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ir jāpārvalda visi sūdzību un ierosinājumu pieteikumi, neatkarīgi no to pieteikšanas veida (kanāla), un tie ir jāreģistrē vienotā – centralizētā reģistrā
- ◆ Sūdzība ir attiecināma uz jau notikušu faktu, uz ko ir jāreaģē, bet ierosinājumi var būt saistīti ar vēl nenotikušu faktu – kā brīdinājums par iespējamību
- ◆ Sūdzība var tikt izteikta ierosinājuma formā, un arī tad tā ir jāatpazīst un atbilstoši jārīkojas
- ◆ Sūdzība var nebūt saistīta ar konkrētu pakalpojumu, bet ar iestādes darbību vai situāciju

Papildu informācija:

- ◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ◆ PPP: PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana
- ◆ PPP: PU3-1 Nemitīga pilnveide
- ◆ PPP: N4-1 "Pakalpojumu saņēmēju iesaiste un līdzdalība" (iesaiste, līdzdalība un sadarbība)
- ◆ BUJ: Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi (un to saistība ar SLA)?
- ◆ ITIL4: *Relationship management*
- ◆ ITIL4: *Incident management*
- ◆ ITIL4: *Change enablement*
- ◆ ITIL4: *Continual Improvement*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-19

Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības 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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek kontrolēts visu iestādes pakalpojumu un katra atsevišķa pakalpojuma pieprasījumu apjoms un tā izmaiņu tendences, un, ja nepieciešams, tiek plānotas pieprasījuma izmaiņām atbilstošas izmaiņas pakalpojumu sniegšanas apjomā
- ♦ tiek plānotas un nodrošinātas pakalpojumiem un to izmaiņām atbilstošas spējas un resursi

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespēja novērtēt pakalpojumu sniegšanas apjomu izmaiņas un novērtēt izmaiņu tendences
- ♦ ir iespēja novērtēt, plānot un nodrošināt pakalpojumu izmaiņām nepieciešamo spēju un resursu atbilstību un veikt savstarpēju salāgošanu

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav iespējams:
 - ♦ izvērtēt pakalpojumu sniegšanas faktiskos apjomus un apjomu izmaiņas laikā (izmaiņu tendences)
 - ♦ plānot pakalpojumu attīstību (sniegšanas apjomu palielināšanu vai samazināšanu)
 - ♦ novērtēt, plānot un nodrošināt pakalpojumu izmaiņām nepieciešamo spēju un resursu atbilstību un veikt savstarpēju salāgošanu
- ♦ ir iespējami pakalpojumu pieejamības pārtraukumi vai pieejamības samazināšanās
- ♦ ir iespējama pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes neatbilstība, tostarp netiek sasniegts rezultāts, rezultāts tiek sasniegts daļēji vai neatbilstošā kvalitātē, netiek nodrošināts efektīvs pakalpojumu sniegšanas process ne pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem, ne pakalpojumu saņēmējiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

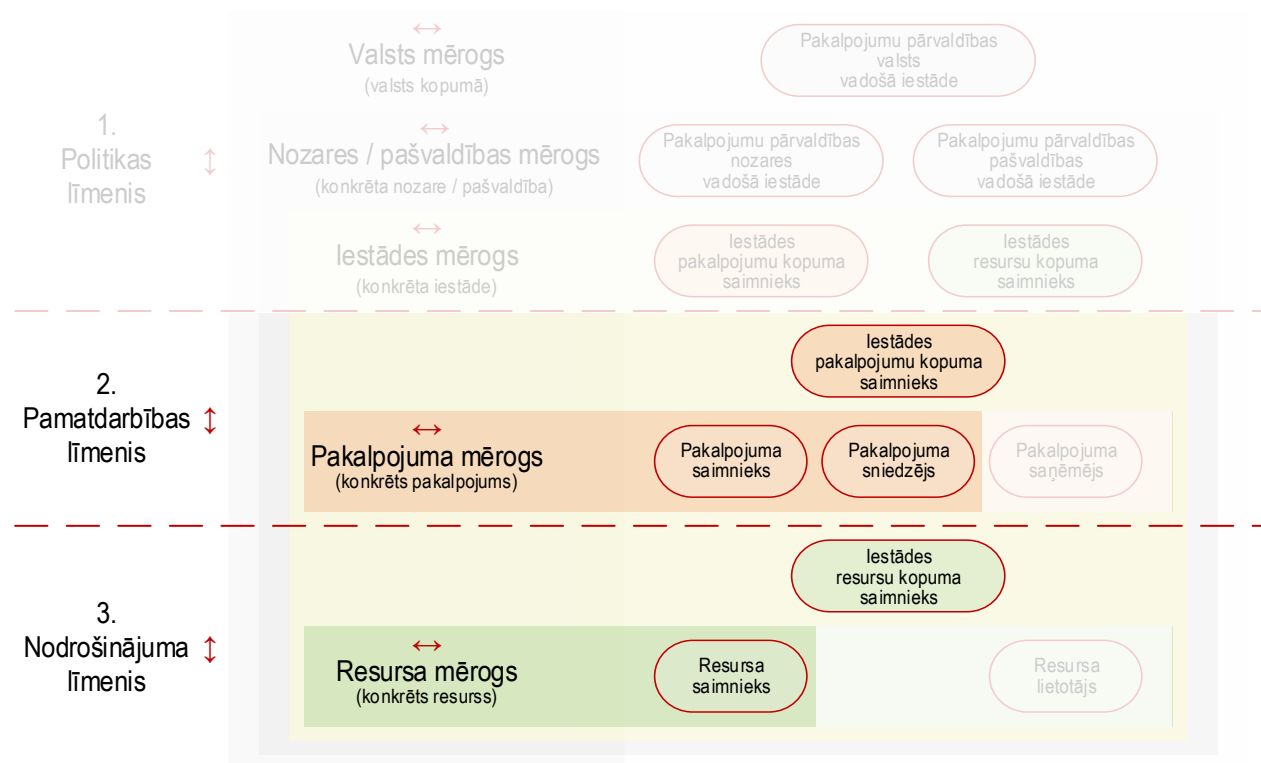
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības 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.)

PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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	- Kontrolē visu iestādes pakalpojumu sniegšanas apjomus un to izmaiņas un vērtē izmaiņu tendences - Vērtē un plāno visu iestādes pakalpojumu izmaiņām nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību - Organizē savstarpēju salāgošanu
		↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saimnieks A	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	- Kontrolē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņas un vērtē izmaiņu tendences - Vērtē un plāno konkrēta pakalpojuma izmaiņām nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību - Organizē savstarpēju salāgošanu
			Pakalpojuma sniedzējs A	Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki, kuri ir atbildīgi par konkrēta pakalpojumu sniegšanu	- Kontrolē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņas un vērtē izmaiņu tendences - Informē par konkrēta pakalpojuma izmaiņām Pakalpojuma saimnieku
		↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saņēmējs L	Iedzīvotājs, uzņēmējs, iestāde, vai sabiedrība kopumā, kas saņem pakalpojumu	Informē pakalpojumu sniegšanā iesaistītos par plānotajām pakalpojumu pieprasījuma apjoma izmaiņām
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	- Nodrošina visu iestādes pakalpojumu izmaiņām nepieciešamo resursu un spēju atbilstību - Organizē savstarpēju salāgošanu
		↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa saimnieks A	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	- Nodrošina iestādes pakalpojumu izmaiņām nepieciešamā konkrētā resursa atbilstību - Organizē savstarpēju salāgošanu
		↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa lietotājs L	Iestāde, kas lieto resursu	Informē resursa nodrošināšanā iesaistītos par plānotajām resursa lietošanas apjoma izmaiņām



PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

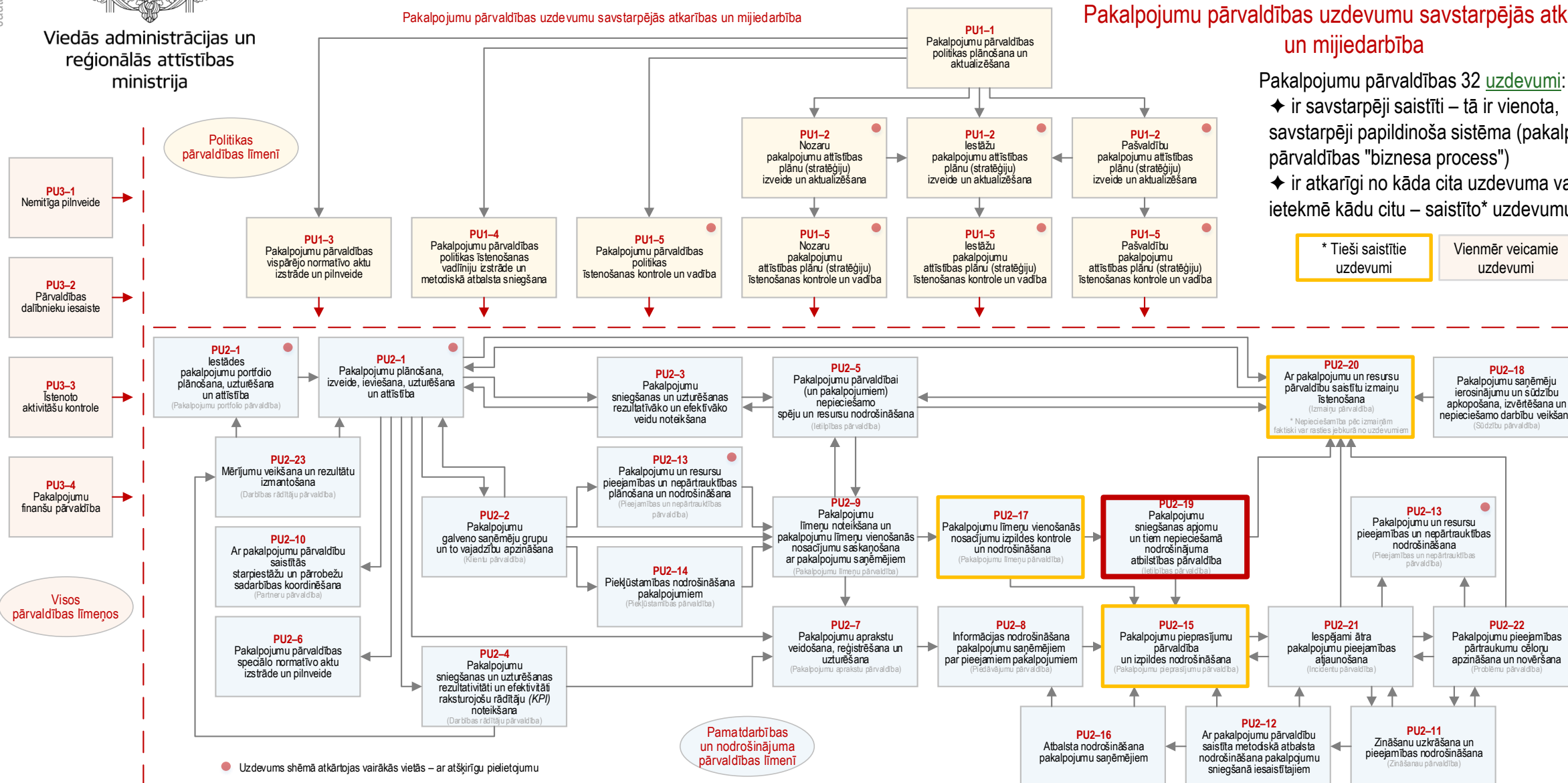
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi
Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

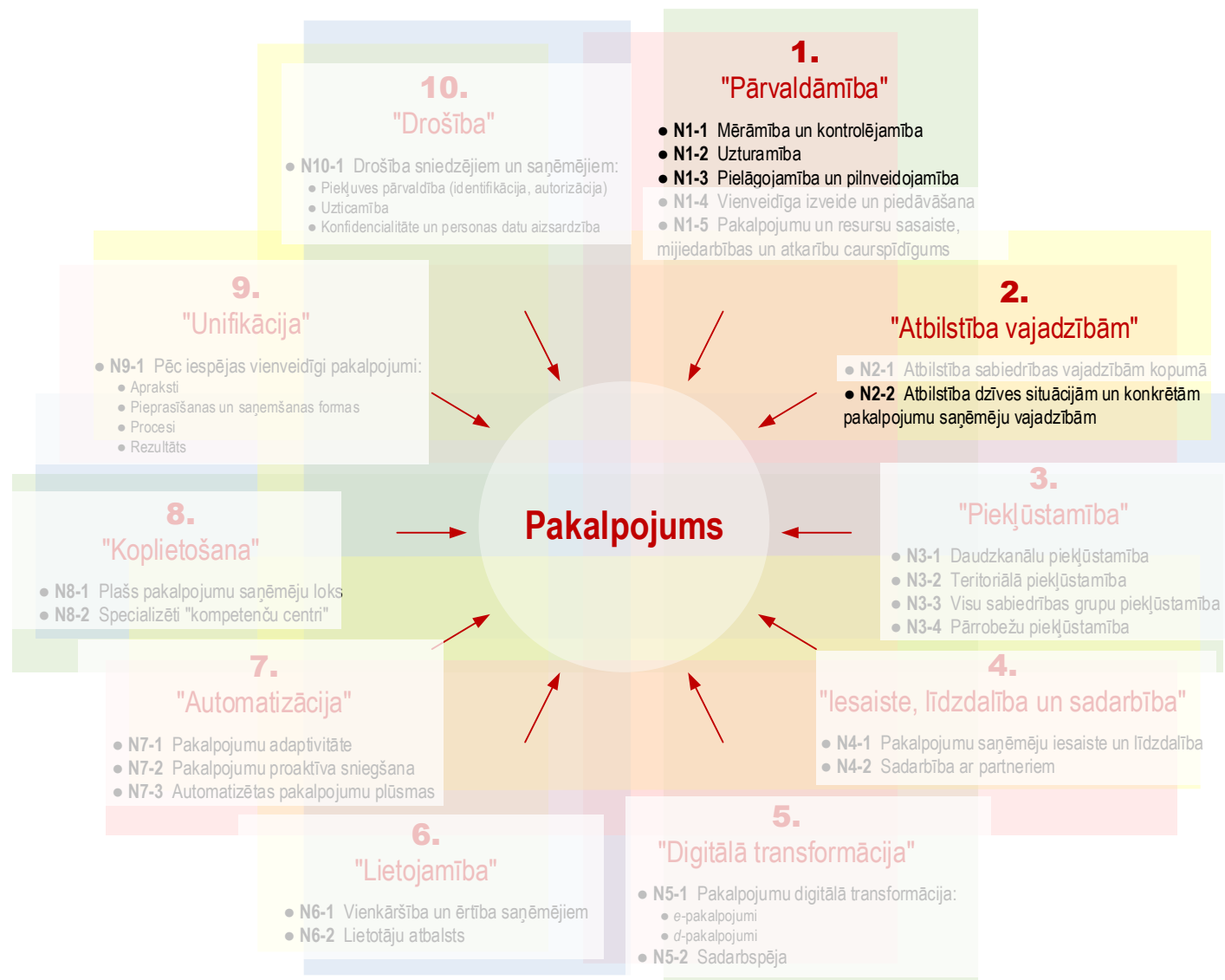
PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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.)

PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu sniegšanas apjomu pārvaldībai – "*letīlpības pārvaldības process*" (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldībai – "*letīlpības pārvaldības process*" (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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 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 efektivitātes rādītājiem) 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
 - ◆ 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



Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana](#)
- ♦ PPP: [PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem](#)
- ♦ BUJ: [Kā pakalpojumi ir saistīti ar dzīves situācijām un resursiem?](#)
- ♦ BUJ: [Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi \(un to saistība ar SLA\)?](#)
- ♦ ITIL4: *Capacity and performance management*
- ♦ ITIL4: *Monitoring and event management*
- ♦ ITIL4: *Risk management*

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ Lai nodrošinātu [pakalpojumu saņēmēju](#) vajadzībām atbilstošu pakalpojumu veikspēju (pakalpojumu līmeni), ir jābūt atbilstošam [pakalpojumu sniedzēju](#) nodrošinājumam ([spējām un resursiem](#)), tostarp:
 - ♦ regulārā – "normālā ikdienas" pakalpojumu sniegšanas režīmā
 - ♦ īpašā – "sastrēgumu brīžu" pakalpojumu sniegšanas režīmā
 - ♦ ilgākā laikā, mainoties pakalpojumu pieprasījumu apjomu tendencēm (pieaugot vai samazinoties)
- ♦ Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma (spēju un resursu) atbilstības pārvaldība paredz:
 - 1) identificēt prasības – pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma izmaiņas:
 - ♦ veikt pakalpojumu pieprasījumu apjomu izmaiņu tendenču analīzi
 - ♦ precizēt pakalpojumu veikspējas kritērijus (veiktspēja – maksimālā jauda vai apjoms, ko pakalpojums vai nodrošinājums var nodrošināt)
 - ♦ novērtēt pakalpojumu pieprasījumu izmaiņas un to ietekmi uz nepieciešamo nodrošinājumu
 - 2) vienoties par pakalpojumu veikspēju (pakalpojumu līmeņiem):
 - ♦ veikt izmaksu un ieguvumu (pakalpojumu veikspējas izmaiņu) skaidrošanu visiem iesaistītajiem
 - ♦ vienoties ar iesaistītajiem par jauniem veikspējas līmeņiem (pakalpojuma līmeņa nosacījumiem) atbilstoši pakalpojumu sniegšanas apjomam
 - 3) nodrošināt pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas mērījumus:
 - ♦ noteikt, kā tiks mērīta veikspēja
 - ♦ izveidot atbilstošus ziņojumus un brīdināšanas mehānismus
 - ♦ ieviest nepieciešamos veikspējas mērījumus (tehniskos un lietotāju pieredzes mērījumus)
 - 4) veikt pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas analīzi:
 - ♦ regulāri analizēt mērījumus un monitoringa datus, un identificēt iespējamās veikspējas nepilnības
 - ♦ izmantot automatizētus analītikas rīkus, lai prognozētu nodrošinājuma izmaiņu nepieciešamību
 - 5) veikt pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pielāgošanas un uzlabošanas pasākumus:
 - ♦ veikt izmaiņas nodrošinājumā – spējās un resursos, lai pakalpojumiem nodrošinātu optimālu un izmaksu ziņā efektīvu veikspēju
 - ♦ identificēt un novērst veikspējas neatbilstību riskus
 - ♦ plānot ilgtermiņa veikspējas izmaiņas un uzlabojumus
 - 6) regulāri informēt par pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju
 - ♦ sniegt pārskatāmu informāciju par veikspējas stāvokli visām iesaistītajām pusēm
 - ♦ veidot un uzturēt pastāvīgu komunikāciju par iespējamiem izaicinājumiem vai izmaiņām saistībā ar pakalpojumu veikspēju

Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs](#) un [Iestādes resursu kopuma vadītājs](#) kontrolē un nodrošina visu iestādes pakalpojumu sniegšanas apjomu nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību (pakalpojumu līmeņiem atbilstošu veikspēju), tostarp:

- 1) identificē prasības – pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju
- 2) vienojas par pakalpojumu veikspēju (pakalpojumu līmeņiem)
- 3) nodrošina pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas mērījumus
- 4) veic pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas analīzi
- 5) veic pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pielāgošanas un uzlabošanas pasākumus
- 6) regulāri informē par pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju

[Pakalpojuma vadītājs](#) un [Resursu vadītājs](#) nodrošina konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomu nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību (pakalpojuma līmenim atbilstošu veikspēju), tostarp:

- 1) identificē prasības – pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju
- 2) vienojas par pakalpojuma veikspēju (pakalpojuma līmeni)
- 3) veic pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas mērījumus
- 4) veic pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas analīzi
- 5) veic pakalpojuma un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pielāgošanas un uzlabošanas pasākumus
- 6) regulāri informē par pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Lai veiksmīgi salāgotu pakalpojumu sniegšanas apjomus (veiktspēju) ar nepieciešamajām spējām un resursiem, saglabājot augstu pakalpojumu kvalitāti un izmaksu efektivitāti, īpaša uzmanība jāpievērš šādiem kritiskajiem veiksmes faktoriem:
 - ♦ skaidra prasību noteikšana – nepieciešamā pakalpojuma līmeņa noteikšana
 - ♦ precīza un saprotama veikspējas monitoringa sistēma
 - ♦ regulāra un proaktīva risku pārvaldība



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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

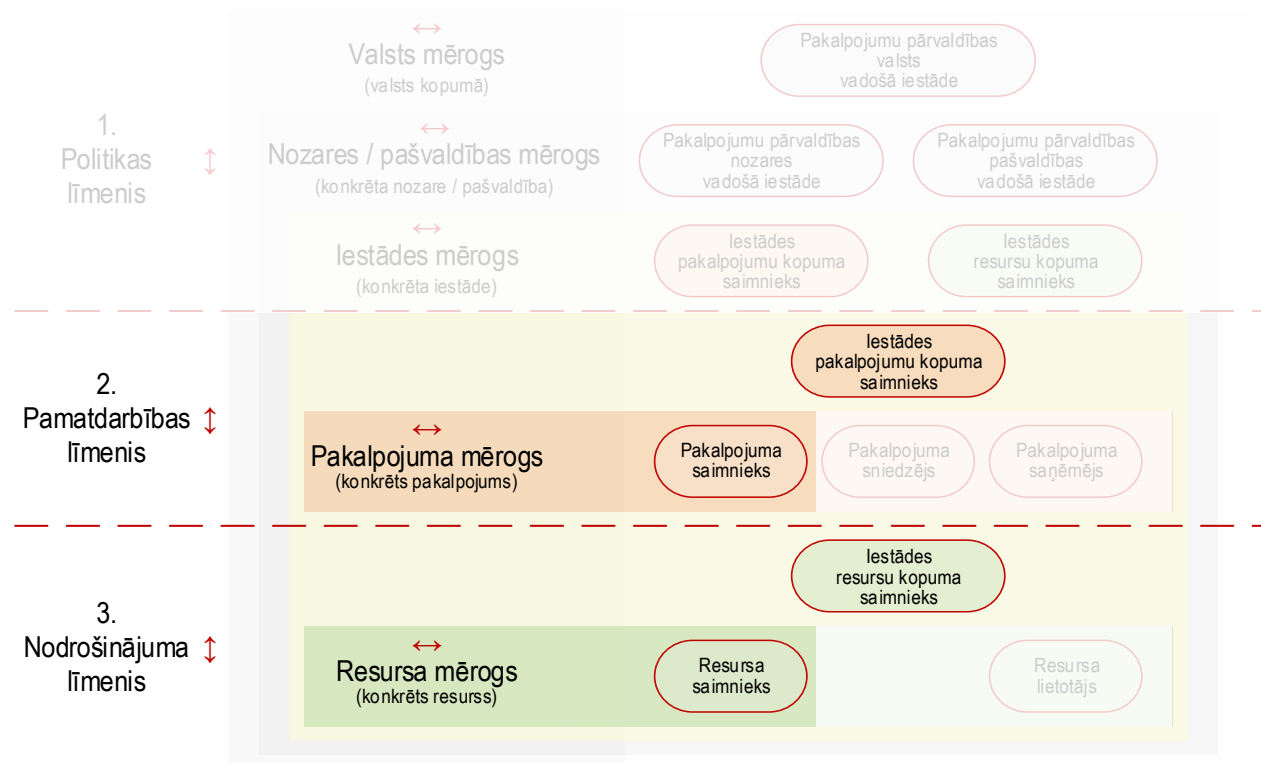
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

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

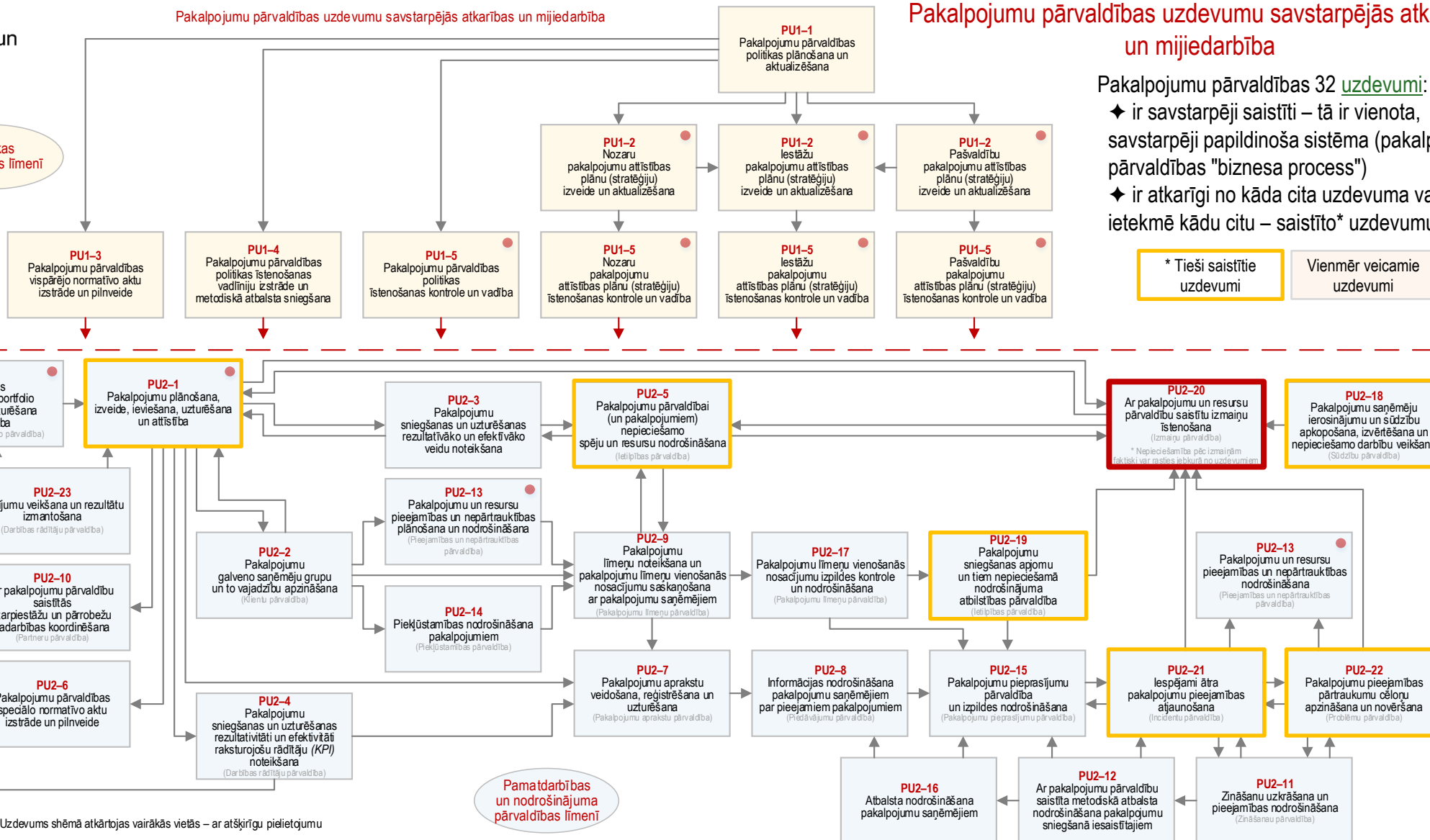
PU3-1
Nemitīga pilnveide

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

● Uzdevums shēmā atkārtojas vairākās vietās – ar atšķirīgu pietikumu

Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

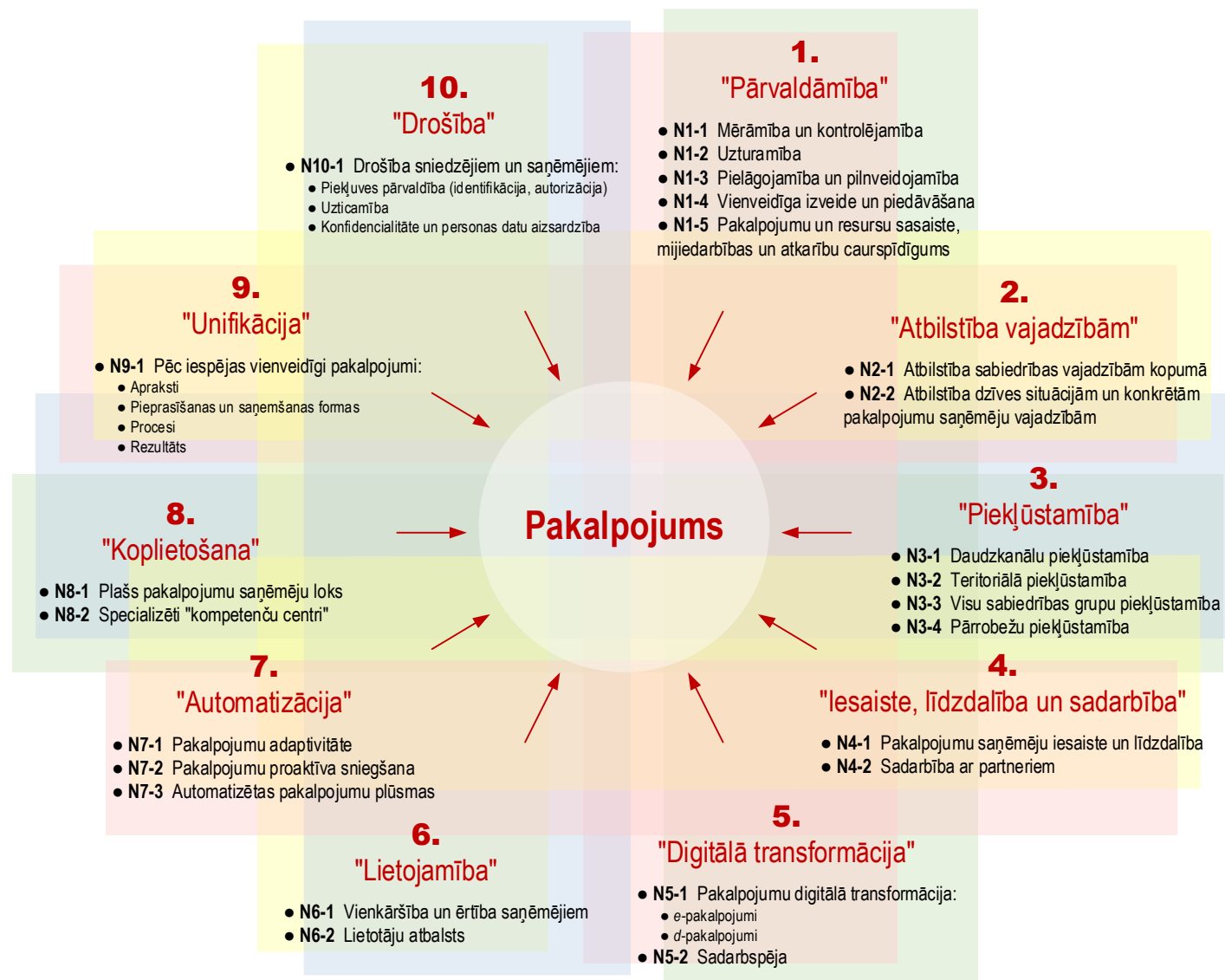
PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana

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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-21

Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek nodrošināta iespējami ātra pakalpojuma darbības atjaunošana pakalpojuma neplānotu darbības pārtraukumu vai darbības ierobežojumu – daļēju pārtraukumu gadījumos (incidentu novēršana pakalpojuma pieejamības pārtraukumu gadījumos)
- ♦ tiek nodrošināta iespējami ātra ar pakalpojumu saistītu resursu (pakalpojuma kritisko komponentu) darbības atjaunošana resursa neplānotu darbības pārtraukumu vai darbības ierobežojumu – daļēju pārtraukumu gadījumos (incidentu novēršana resursa pieejamības pārtraukumu gadījumos)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pieejamība tiek ātri atjaunota pilnīgas vai daļējas pieejamības pārtraukumu gadījumos (mazi pakalpojumu darbības pārtraukumu laiki)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pieejamības ierobežojumi vai pārtraukumi netiek novērsti pakalpojumu saņēmējiem pieņemamā laikā (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), un tas var radīt:
 - ♦ apgrūtināšas, nepieņemamas vai pat kritiskas situācijas iedzīvotājiem
 - ♦ darbības ierobežojumus vai pārtraukumus uzņēmējiem vai citām iestādēm
 - ♦ finansiālus zaudējumus gan pakalpojumu saņēmējiem, gan pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

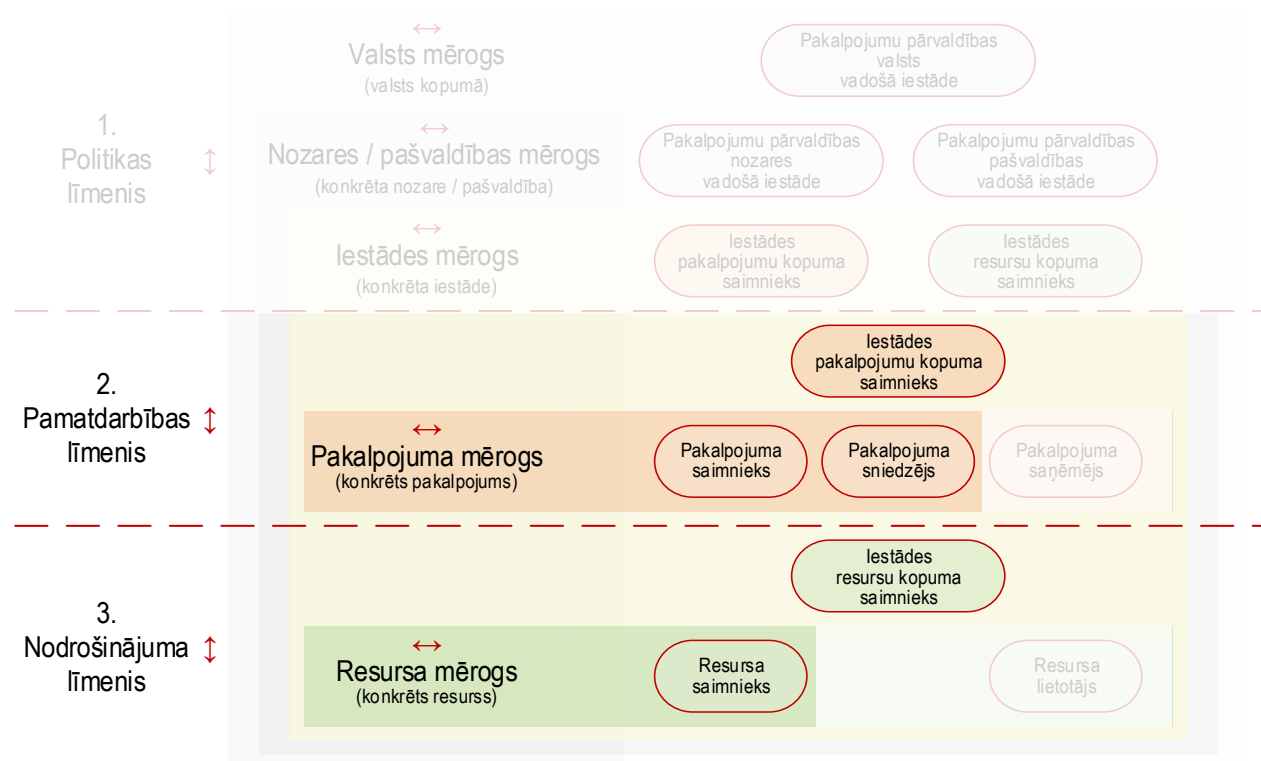
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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.)

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

Līmenis	Mērogs	Lomas atbildīga – A līdzatbildīga – L	Atbildīgie par lomas pienākumu veikšanu	Pienākumi
Pamatdarbības līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā	- Plāno un veic nepieciešamās aktivitātes, lai nodrošinātu iespējami ātru visu iestādes pakalpojumu pieejamības atjaunošanu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu gadījumos (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), tostarp: - plāno iestādes vispārējās aktivitātes - nodrošina vispārēju kārtību (procedūru) izveidi un ieviešanu - nodrošina un kontrolē aktivitāšu veikšanu - analizē veiktās aktivitātes - veic korektīvas darbības
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saimnieks	"Pakalpojuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta pakalpojuma pārvaldību	- Nodrošina konkrēta pakalpojuma iespējami ātru pieejamības atjaunošanu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu gadījumos (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), tostarp: - kontrolē citu iesaistīto veiktās pieejamības atjaunošanas darbības - analizē un dokumentē veiktās darbības - veic korektīvas darbības
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma sniedzējs	Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki, kuri ir atbildīgi par konkrēta pakalpojumu sniegšanu	- Operatīvi reaģē un veic nepieciešamās darbības, lai nodrošinātu konkrēta pakalpojuma iespējami ātru pieejamības atjaunošanu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu gadījumos (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), tostarp: - operatīvi konstatē pieejamības ierobežojumus un pārtraukumus - pēc iespējas samazina konkrēta pakalpojuma pieejamības pārtraukuma negatīvo ietekmi - veic pieejamības atjaunošanas darbības - analizē un dokumentē veiktās aktivitātes
	↔ Pakalpojuma mērogs (konkrēts pakalpojums)	Pakalpojuma saņēmējs	Iedzīvotājs, uzņēmējs, iestāde, vai sabiedrība kopumā, kas saņem pakalpojumu	Sniedz palīdzību pakalpojuma pieejamības pārtraukuma ātrai atjaunošanai
Nodrošinājuma līmenis	↔ Iestādes mērogs (konkrēta iestāde)	Iestādes resursu kopuma saimnieks	"Resursu kopuma vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par visu iestādes resursu pārvaldību kopumā	- Plāno un veic nepieciešamās aktivitātes, lai nodrošinātu visu iestādes resursu iespējami ātru pieejamības atjaunošanu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu gadījumos (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), tostarp: - plāno iestādes vispārējās aktivitātes - nodrošina vispārēju kārtību (procedūru) izveidi un ieviešanu - nodrošina un kontrolē aktivitāšu veikšanu - analizē veiktās aktivitātes - veic korektīvas darbības
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa saimnieks	"Resursa vadītājs" – iestādē ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par konkrēta resursa pārvaldību	- Operatīvi reaģē un veic nepieciešamās darbības, lai nodrošinātu konkrēta resursa iespējami ātru pieejamības atjaunošanu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu gadījumos (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), tostarp: - operatīvi konstatē pieejamības ierobežojumus un pārtraukumus - pēc iespējas samazina konkrēta resursa pieejamības pārtraukuma negatīvo ietekmi - veic pieejamības atjaunošanas darbības - analizē un dokumentē veiktās aktivitātes
	↔ Resursa mērogs (konkrēts resurss)	Resursa lietotājs	Iestāde, kas lieto resursu	Sniedz palīdzību resursa pieejamības pārtraukuma ātrai atjaunošanai



PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

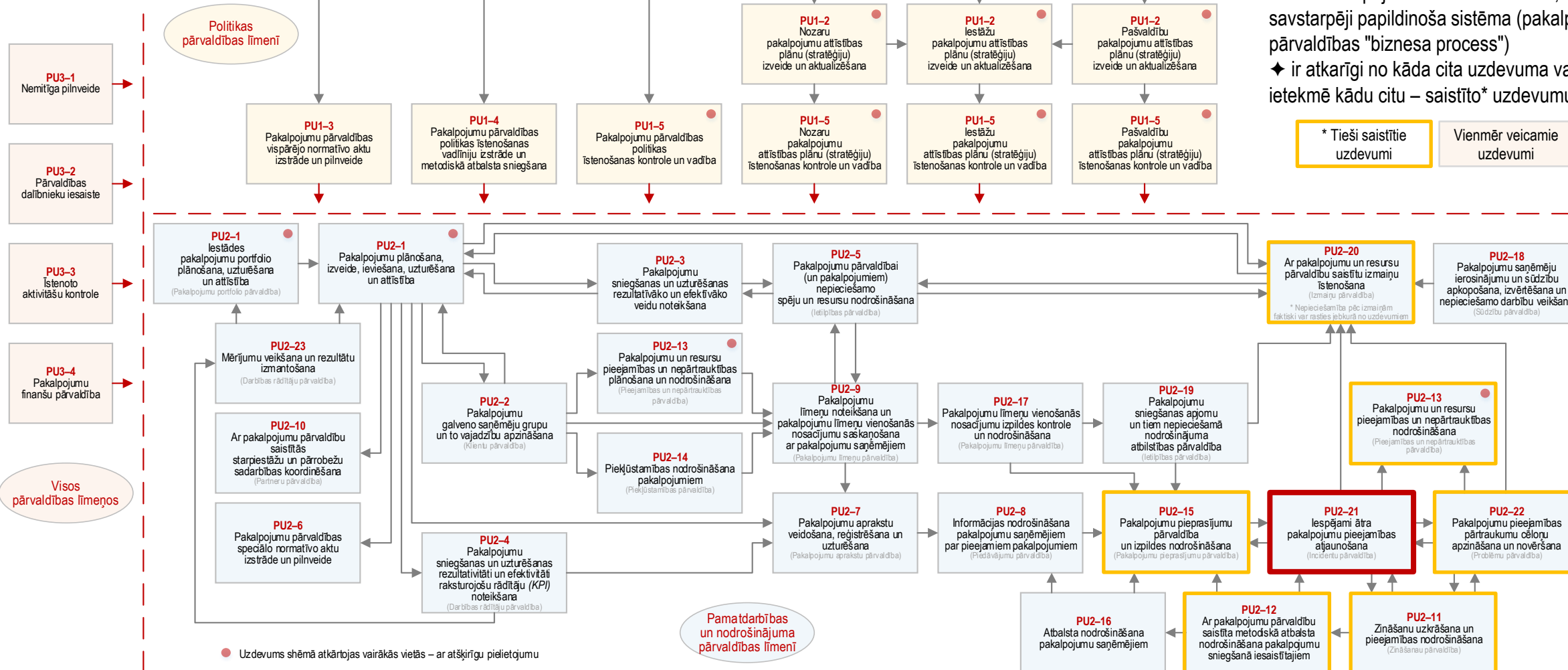
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

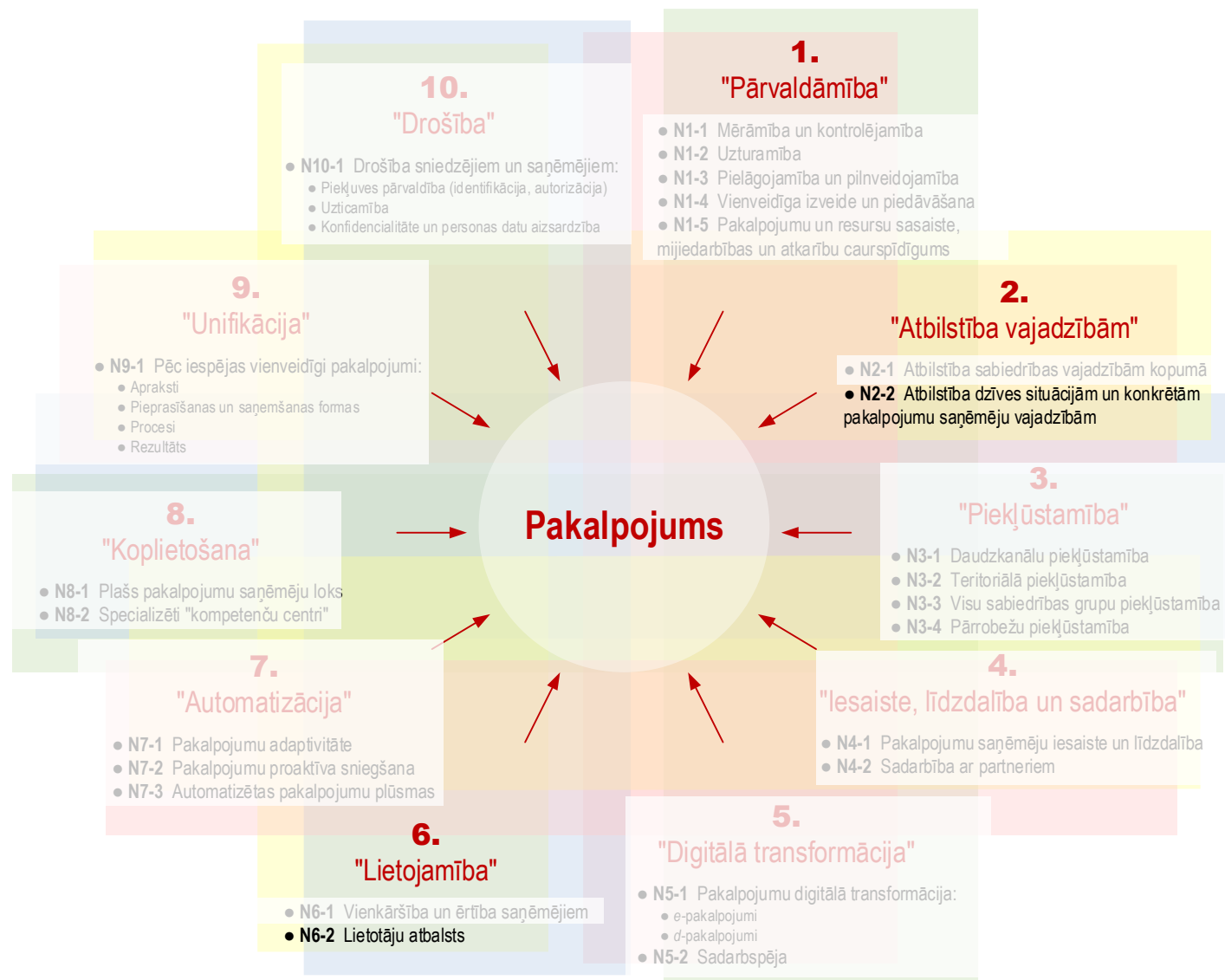
PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība iespējami ātrai pakalpojumu pieejamības atjaunošanai – "Incidentu pārvaldības process" (iestādes mērogā – šī kārtība ir par pamatu darba plūsmas Pieteikumu vadības sistēmā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pieejamības pārtraukumiem (incidentu pieteikumi)
- ◆ Informācija par pakalpojuma līmeņa nosacījumiem (nepieciešamo pieejamību)
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija no Valsts vienotā reģistra par pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija par citām pakalpojuma kritiskajām komponentēm
- ◆ Informācija no zināšanu datu bāzes par incidentiem un problēmām

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Pakalpojuma pieejamība** ir pakalpojuma spēja apmierināt pakalpojuma saņēmēja vajadzību tad, kad tas ir nepieciešams – atbilstoši noteiktajam pakalpojuma līmenim (nosacījumiem). Tā raksturo paša pakalpojuma vai resursa darba spēju, un ir saistīta ar "iekšējiem" apdraudējumiem (piemēram, tehniskiem bojājumiem, veikt(ne)spēju vai cilvēku darbību)
- ♦ **Incidents** ir neparedzēts pakalpojuma pieejamības pārtraukums vai pakalpojuma kvalitātes pasliktināšanās, tostarp jebkāda neatbilstība pakalpojuma vai resursa "pakalpojuma līmenim"
 - ♦ **Būtisks incidents** ir incidents ar lielu negatīvu ietekmi uz pakalpojumu vai resursu, un tam ir nepieciešama nekavējoša koordinēta novēršana
 - ♦ **Pagaidu risinājums** ir risinājums, kas samazina vai novērš incidenta ietekmi, kamēr nav pieejams pilnvērtīgs un pastāvīgs risinājums – incidenta cēloņa (problēmas) novēršana
- ♦ Iespējami ātru pakalpojumu (un resursu) pieejamības atjaunošanu īsteno pārvaldot incidentus, kas ietver:
 - 1) incidenta atklāšanu – incidenta konstatēšana
 - 2) incidenta reģistrēšanu – incidenta reģistrēšana pieteikumu vadības sistēmā (automatizēti vai "manuāli")
 - 3) incidenta klasificēšanu – incidenta klasificēšana pēc kategorijas, ietekmes (piemēram, būtisks incidents) un prioritātes
 - 4) incidenta diagnosticēšanu – incidenta detalizēta analīze un diagnostikas veikšana (lai apzinātu iespējamus risinājumus tā novēršanai)
 - 5) incidenta novēršanu – incidenta novēršana vai pagaidu risinājuma pielietošana
 - 6) aktivitāšu veikšanas kontroli – kontrolē citu iesaistīto veiktās pieejamības atjaunošanas darbības
 - 7) incidenta slēgšanu – incidenta oficiāla slēgšana pēc tā novēršanas (tostarp rezultāta un pielietotā risinājuma reģistrēšana pieteikumu vadības sistēmā)
 - 8) incidentu periodisku pārskatīšanu – incidentu pārskatīšana un reģistrēto pieteikumu analīze (incidentu analīze, lai identificētu uzlabojumu iespējas)

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Pakalpojuma vadītājs, Pakalpojumu sniedzējs, Iestādes resursu kopuma vadītājs un Resursa vadītājs atbilstoši savai lomai un darbības mērogam plāno, nodrošina un veic nepieciešamās aktivitātes, lai iespējami ātri atjaunotu pakalpojumu un resursu pieejamību neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu, vai neatbilstību pakalpojumu līmenim gadījumos (incidentu gadījumos), tostarp:

- 1) plāno iestādes vispārējas aktivitātes, tostarp nodrošina vispārēju incidentu novēršanas kārtību (procedūru) izveidi un ieviešanu
- 2) nodrošina vai veic incidentu atklāšanu
- 3) nodrošina vai veic incidentu reģistrēšanu pieteikumu vadības sistēmā
- 4) nodrošina vai veic incidentu klasificēšanu
- 5) nodrošina vai veic incidentu diagnosticēšanu
- 6) nodrošina vai veic incidentu novēršanu, vai pagaidu risinājumu pielietošanu, tostarp nodrošina un kontrolē aktivitāšu veikšanu – kontrolē citu iesaistīto veiktās pieejamības atjaunošanas darbības
- 7) nodrošina vai veic incidentu slēgšanu
- 8) nodrošina vai veic periodisku incidentu pārskatīšanu un analīzi
- 9) ja nepieciešams, veic korektīvas darbības incidentu pārvaldības procesā

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Lai nodrošinātu incidentu sekmīgu novēršanu, ir svarīga:
 - 1) agrīna incidentu atklāšana – jo agrāk incidents tiek atklāts, jo mazāka ir tā negatīvā ietekme
 - 2) ātra un efektīva incidentu novēršana – incidentus nepieciešams novērst operatīvi, izmantojot iepriekš noteiktas incidentu novēršanas darba plūsmas
 - 3) incidentu prioritizēšana – jāprioritizē incidentu risināšana, balstoties uz to ietekmi un steidzamību
 - 4) nemitīga incidentu pārvaldības uzlabošana – periodiski jāveic incidentu pārskatīšana, lai identificētu un ieviestu nepieciešamos uzlabojumus
 - 5) automatizācija un tehnoloģiju izmantošana – automatizējot incidentu atklāšanu, klasifikāciju un risināšanu, būtiski tiek paaugstināta efektivitāte
 - 6) sadarbība ar piegādātājiem un partneriem – nepieciešama cieša sadarbība un skaidri definēti komunikācijas kanāli ar piegādātājiem incidentu risināšanā

Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana](#)
- ♦ PPP: [PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana](#)
- ♦ ITIL4: Incident management
- ♦ ITIL4: Availability management
- ♦ ITIL4: Knowledge management
- ♦ ITIL4: Service Level Management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-22

Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā

- ♦ tiek nodrošināta pakalpojuma darbības pārtraukumu cēloņu atrašana un novēršana (problēmu novēršana – pakalpojuma pieejamības pārtraukumu cēloņu novēršana)
- ♦ tiek nodrošināta ar pakalpojumiem saistīta resursa darbības pārtraukumu cēloņu atrašana un novēršana (problēmu novēršana – resursa pieejamības pārtraukumu cēloņu novēršana)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināti pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņi un iespējamie risinājumi cēloņu novēršanai
- ♦ ir iespējams pieņemt lēmumus par cēloņu novēršanu, nepieciešamības gadījumā ierosināt cēloņu novēršanai atbilstošas izmaiņas un nodrošināt to īstenošanu

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ netiek noteikti pakalpojumu pieejamības ierobežojumu un pārtraukumu cēloņi, kā rezultātā nav iespējams:
 - ♦ noteikt iespējamus risinājumus cēloņu novēršanai
 - ♦ pieņemt lēmumus par darbībām saistībā ar pieejamības ierobežojumiem un pārtraukumiem
 - ♦ nepieciešamības gadījumā ierosināt cēloņu novēršanai atbilstošas izmaiņas un nodrošināt to īstenošanu
- ♦ pakalpojumu pieejamības ierobežojumu un pārtraukumu cēloņi netiek novērsti un pieejamības ierobežojumi un pārtraukumi turpinās



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

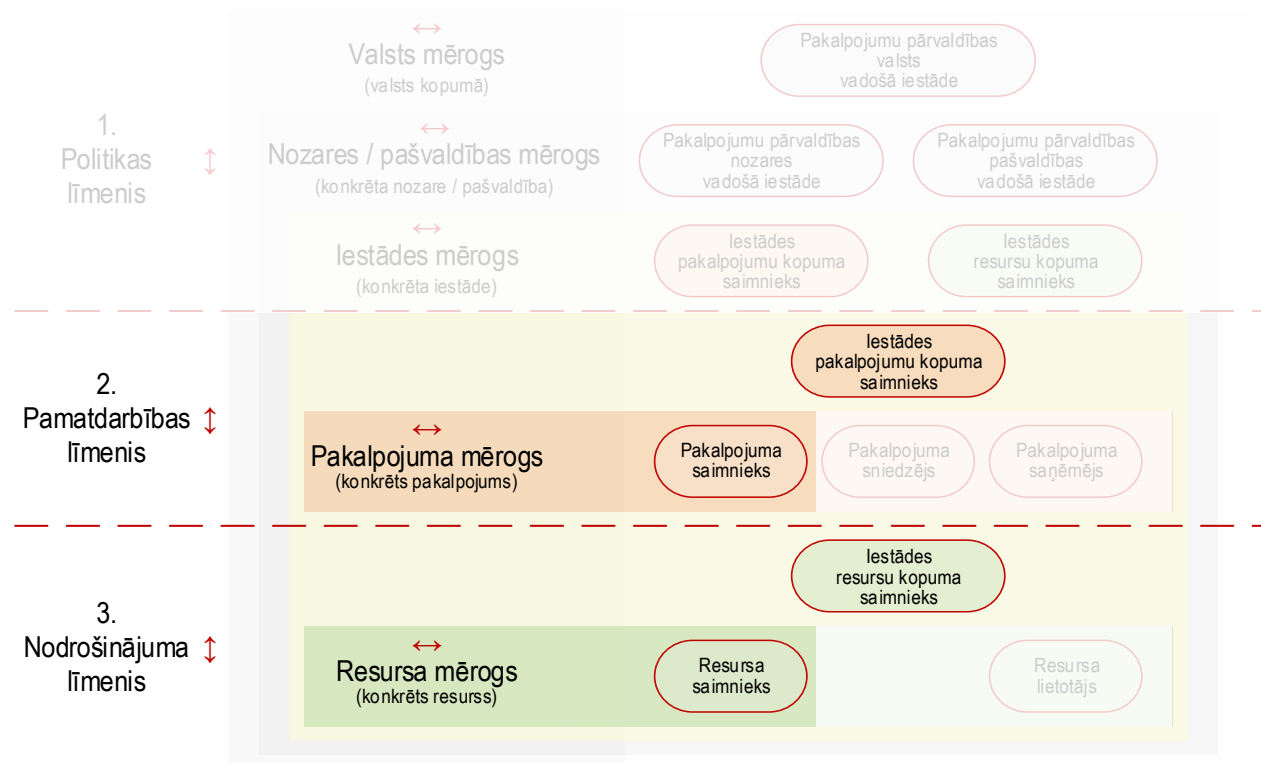
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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

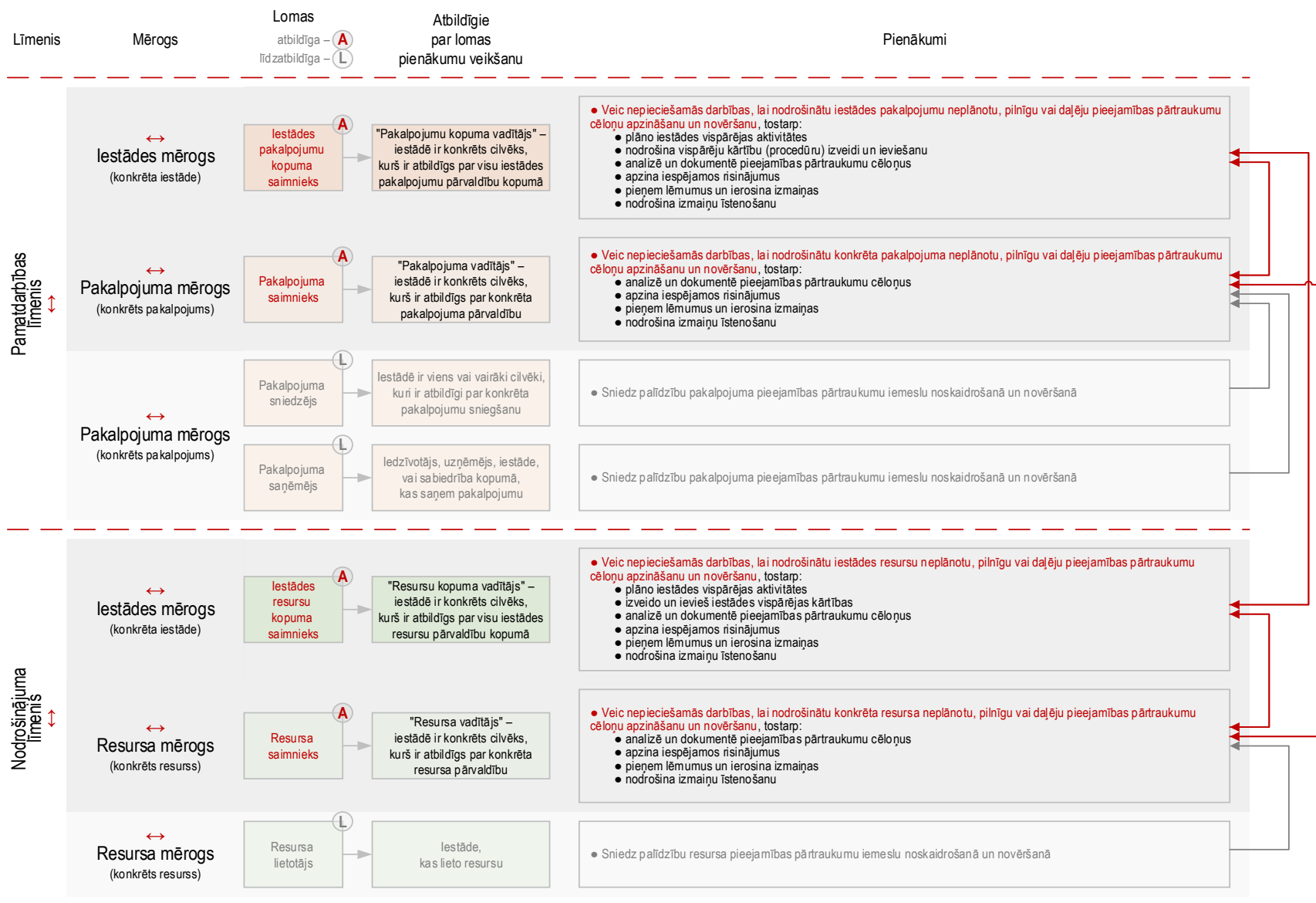


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana (P4.2.)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

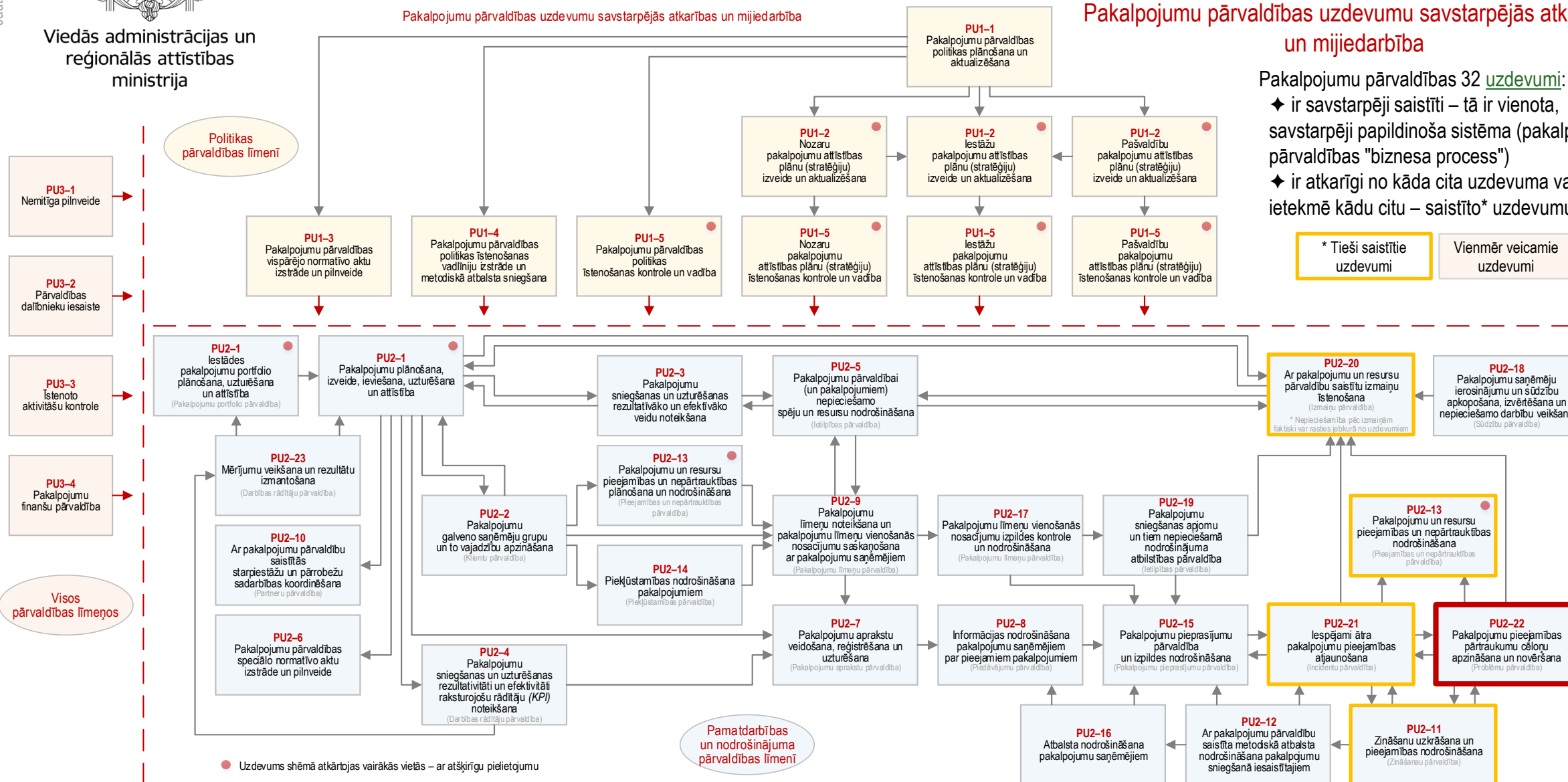
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

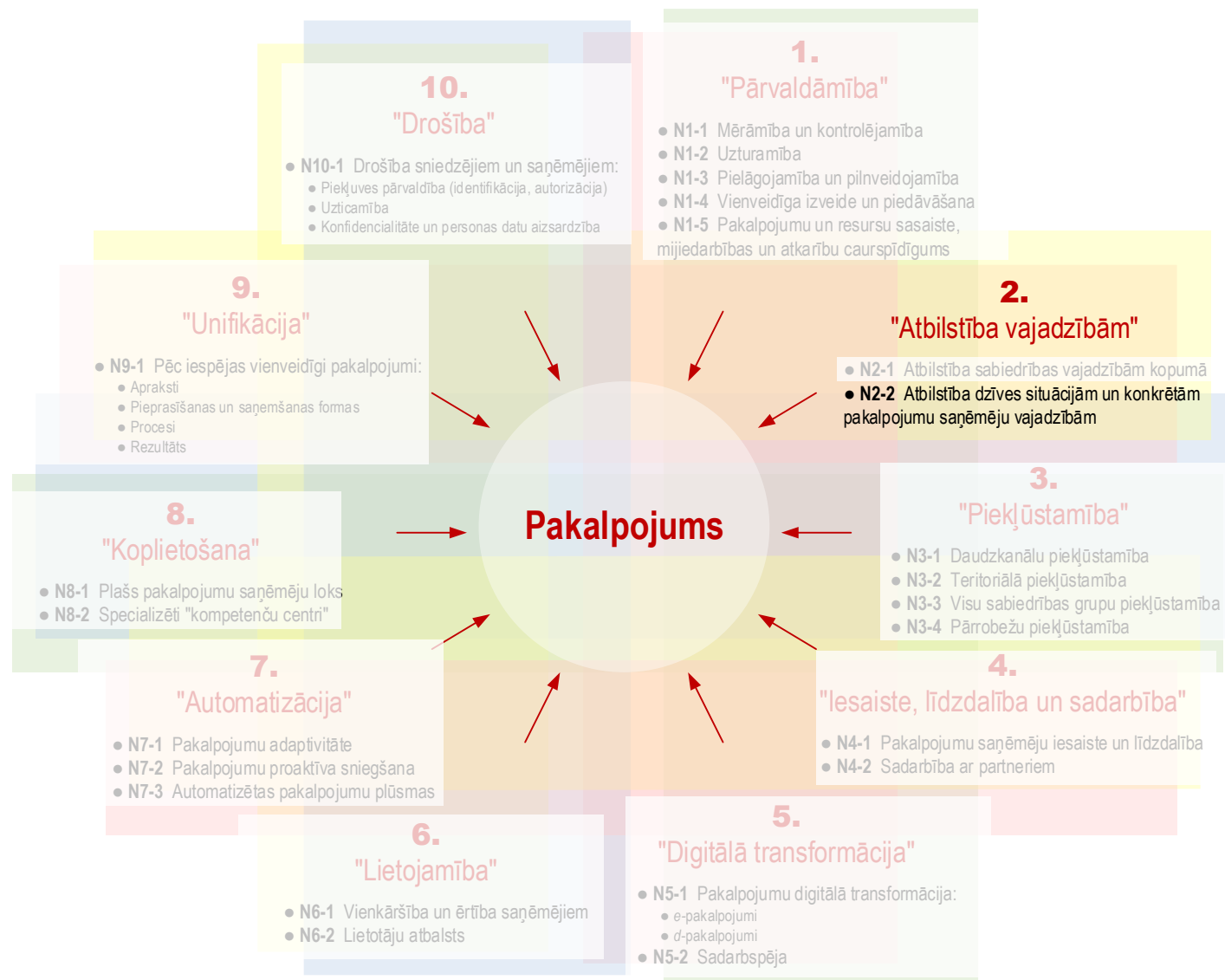
PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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.)



PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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 pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšanai un novēršanai – "*Problēmu 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.)



PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pieejamības pārtraukumiem (incidentu pieteikumi)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no Valsts vienotā reģistra par pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija par citām pakalpojuma kritiskajām komponentēm
- ◆ Informācija no zināšanu datu bāzes par līdzīgu pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņiem un to novēršanu

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.)



8(8)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ **Pakalpojuma pieejamība** ir pakalpojuma spēja apmierināt pakalpojuma saņēmēja vajadzību tad, kad tas ir nepieciešams – atbilstoši noteiktajam pakalpojuma līmenim (nosacījumiem). Tā raksturo paša pakalpojuma vai resursa darba spēju, un ir saistīta ar "iekšējiem" apdraudējumiem (piemēram, tehniskiem bojājumiem, veikt(ne)spēju vai cilvēku darbību)
- ◆ **Incidents** ir neparedzēts pakalpojuma pieejamības pārtraukums vai pakalpojuma kvalitātes pasliktināšanās, tostarp jebkāda neatbilstība pakalpojuma vai resursa "pakalpojuma līmenim"
- ◆ **Problēma** ir incidenta vai vairāku incidentu cēlonis vai iespējama cēlonis
 - ◆ **Zināma kļūda** ir diagnosticēta problēma (ir noskaidrots incidenta cēlonis), bet problēma vēl nav novērsta (un var arī netikt novērsta)
 - ◆ **Pagaidu risinājums** ir risinājums, kas samazina vai novērš problēmas ietekmi, ja nav pieejams vai nav lietderīgs pilnvērtīgs un pastāvīgs risinājums – problēmas novēršana
- ◆ Problēmas ir jāpārvalda, un problēmu pārvaldības galvenais mērķis ir samazināt incidentu rašanās iespējamību, atkārtošanos un negatīvo ietekmi, identificējot incidentu faktiskos un iespējamos cēloņus, un pārvaldot pagaidu risinājumus un zināmās kļūdas
- ◆ Problēmu pārvaldībā ietvertās darbības:
 - 1) proaktīva problēmu identificēšana:
 - ◆ vispārējas informācijas pārskatīšana un analīze
 - ◆ iespējamo problēmu apzināšana un reģistrēšana
 - ◆ problēmu sākotnējā kategorizēšana
 - 2) reaktīva problēmu identificēšana:
 - ◆ pieteikumu vadības sistēmā reģistrētās informācijas par incidentiem pārskatīšana un analīze
 - ◆ problēmu reģistrācija (pamatojoties uz incidentiem)
 - ◆ problēmu sākotnējā kategorizēšana
 - 3) problēmu kontrole:
 - ◆ problēmu diagnosticēšana
 - ◆ zināmo kļūdu komunikācija
 - 4) zināmo kļūdu kontrole:
 - ◆ problēmu novēršanas risinājumu izstrāde
 - ◆ problēmu risināšanas iniciēšana (izmaiņu pieprasījumi)
 - ◆ zināmo kļūdu uzraudzība un pārskats
 - ◆ problēmu pieteikumu slēgšana

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Pakalpojuma vadītājs, Iestādes resursu kopuma vadītājs un Resursa vadītājs atbilstoši savai lomai un darbības mērogam veic un kontrolē darbības, lai nodrošinātu pakalpojumu un resursu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšanu un novēršanu, tostarp:

- 1) plāno iestādes vispārējas aktivitātes, tostarp nodrošina vispārēju kārtību (problēmu pārvaldības procesa) izveidi un ieviešanu
- 2) identificē problēmas
- 3) reģistrē un kategorizē problēmas
- 4) diagnosticē problēmas – analizē un dokumentē pieejamības pārtraukumu cēloņus
- 5) skaidro diagnostikas rezultātus – "zināmās kļūdas"
- 6) pieņem lēmumus par problēmu novēršanu vai pagaidu risinājumiem
- 7) izstrādā problēmu novēršanas risinājumus
- 8) uzsāk un nodrošina problēmu novēršanu (ierosina izmaiņu pieprasījumus)
- 9) novērtē un reģistrē veikto darbību rezultātus
- 10) uzrauga "zināmās kļūdas"
- 11) slēdz problēmu pieteikumus

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Lai nodrošinātu problēmu sekmīgu novēršanu, ir svarīga:
 - 1) proaktivitāte – problēmas ir jāidentificē, pirms tās rada incidentus, tādējādi samazinot risku ietekmi
 - 2) skaidra problēmu prioritizācija – nepieciešams skaidri noteikt prioritātes, balstoties uz ietekmi un steidzamību, lai efektīvi izmantotu pieejamos resursus
 - 3) zināmo kļūdu regulāra pārskatīšana – zināmajām kļūdām regulāri jāveic pārskatīšana, lai pārliecinātos par to aktualitāti un meklētu risinājumus
 - 4) sadarbība un komunikācija – nepieciešama efektīva sadarbība starp dažādām iesaistītajām pusēm (lietotājiem, piegādātājiem, ekspertiem, speciālistu komandām)
 - 5) automatizācijas izmantošana – efektivitāti būtiski palielina automatizētu risinājumu izmantošana, piemēram, problēmu identificēšanai un incidentu analīzei

Papildu informācija:

◆ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

◆ PPP: PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

◆ PPP: PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

- ◆ ITIL4: Problem management
- ◆ ITIL4: Incident management
- ◆ ITIL4: Availability management
- ◆ ITIL4: Change management



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-23

Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek kontrolēti visu iestādes pakalpojumu un katra atsevišķa pakalpojuma galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes rādītāji, efektivitātes rādītāji, ka arī tos tieši ietekmējošie "virzošie" rādītāji)
- ♦ tiek kontrolēti visu iestādes ar pakalpojumiem saistīto resursu galvenie darbības rādītāji (tostarp rezultativitātes rādītāji, efektivitātes rādītāji, ka arī tos tieši ietekmējošie "virzošie" rādītāji)
- ♦ galveno darbības rādītāju rezultāti tiek izmantoti pakalpojumu un resursu pārvaldībai (tostarp ikdienas aktivitāšu veikšanai, pilnveidei un attīstībai)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir pieejami ar pakalpojumu pārvaldību saistīti rādītāju mērījumi
- ♦ ir iespējams analizēt iegūtos rezultātus un izmantot tos pakalpojumu pārvaldībai, tostarp pakalpojumu, spēju un resursu pilnveidei un attīstības plānošanai

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ nav pieejami pakalpojumu sniegšanas un resursu izmantošanas rezultativitātes un efektivitātes mērījumu rādītāji, un nav iespējams:
 - ♦ analizējot iegūtos rezultātus, novērtēt faktisko situāciju un faktiskās situācijas atbilstību plānotajai
 - ♦ ikdienā īstenot faktos balstītu pakalpojumu pārvaldību – pārvaldības aktivitātes visos pārvaldības posmos
 - ♦ plānot un īstenot faktos balstītu pakalpojumu, spēju un resursu pilnveidi un attīstību
- ♦ nav pieejami pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes mērījumu rādītāji, un nav iespējams:
 - ♦ analizējot iegūtos rezultātus, novērtēt faktisko situāciju un faktiskās situācijas atbilstību saskaņotajai ar pakalpojumu saņēmējiem
 - ♦ ikdienā nodrošināt pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes atbilstību
 - ♦ plānot un īstenot faktos balstītu pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izmaiņas – pilnveidi un attīstību



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

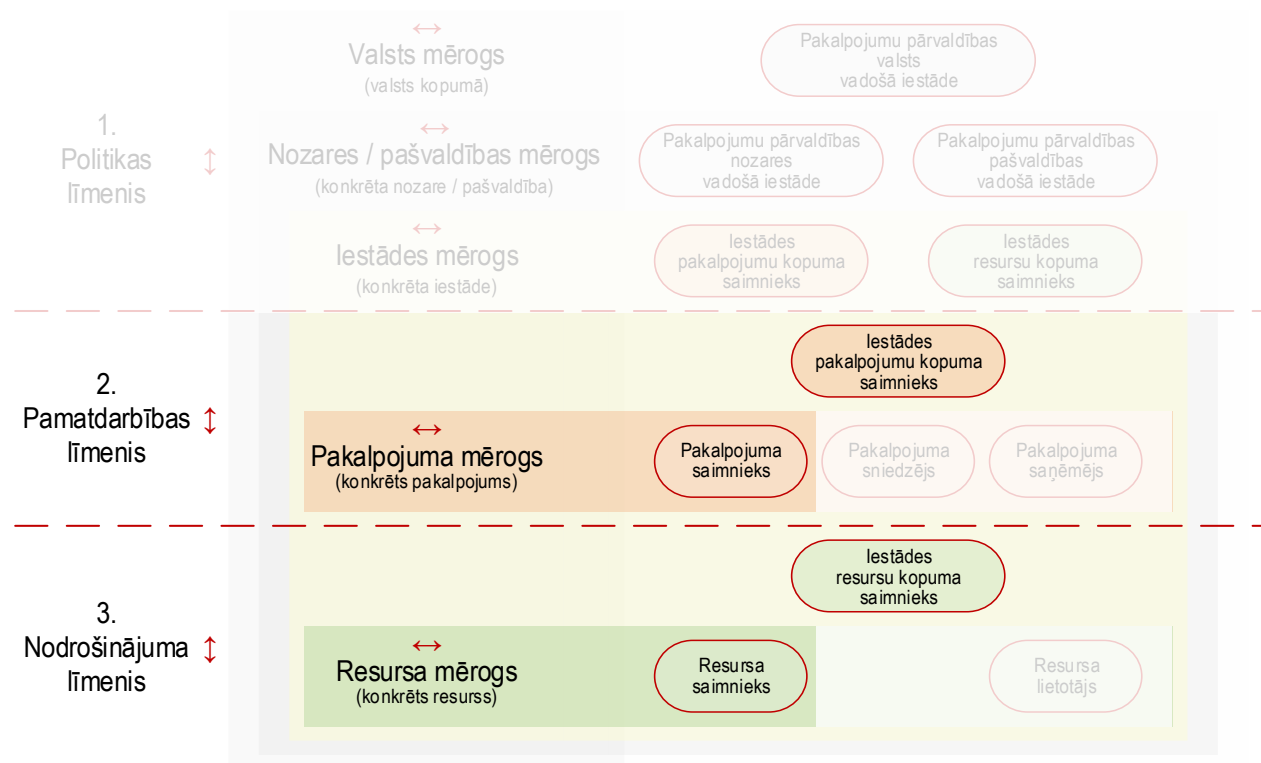
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

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



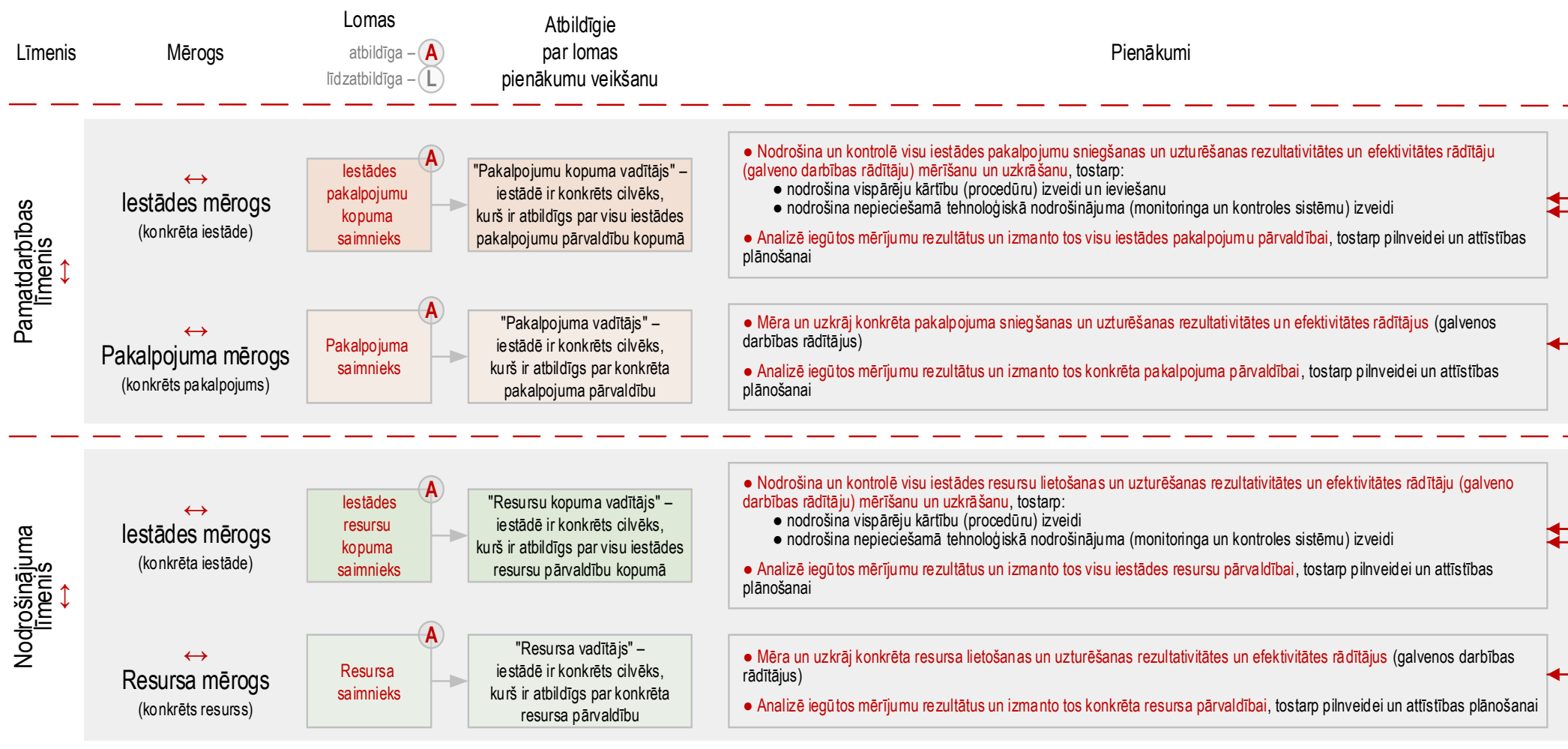
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

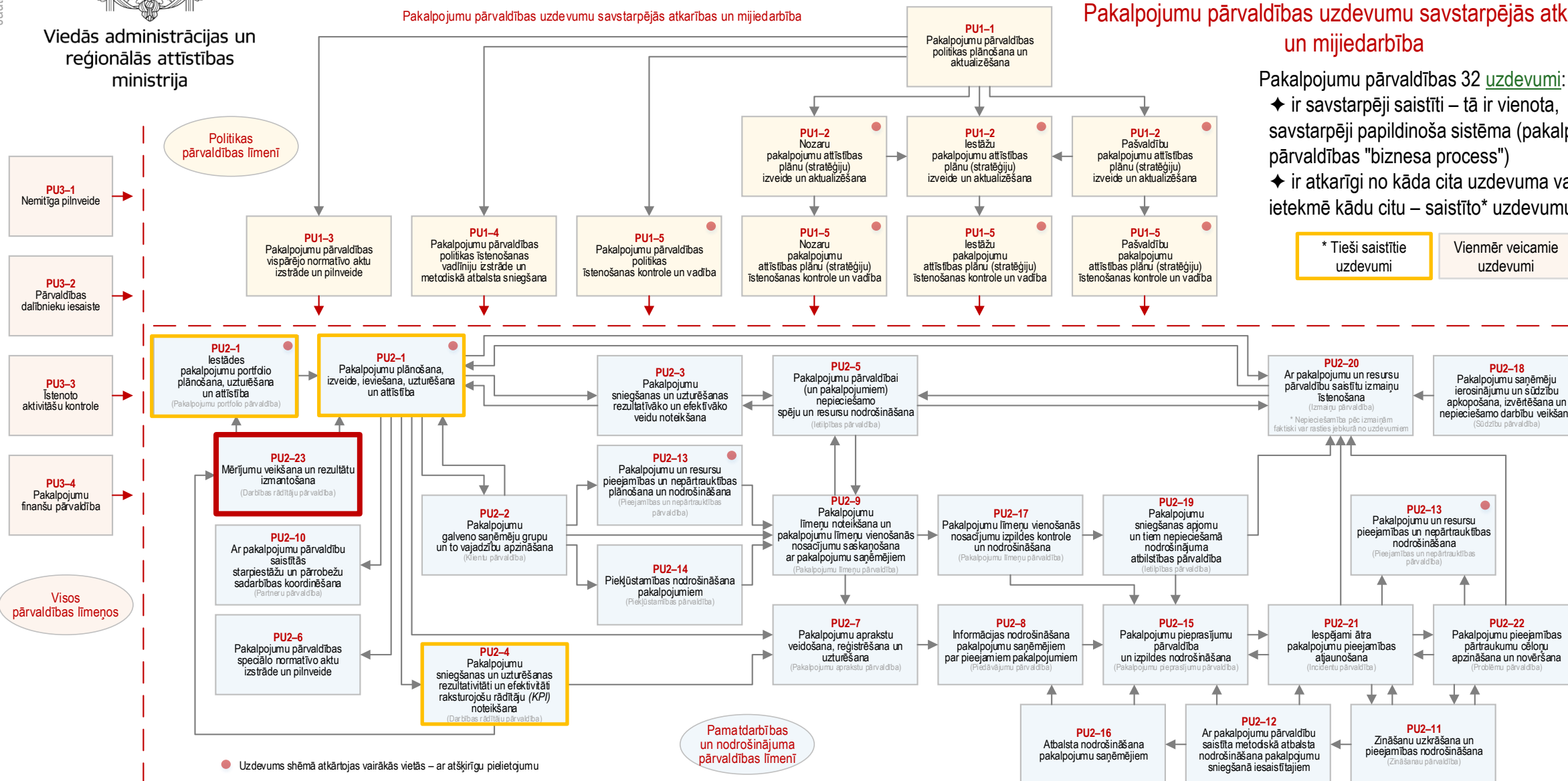
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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

* Tieši saistītie
uzdevumi

Vienmēr veicamie
uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

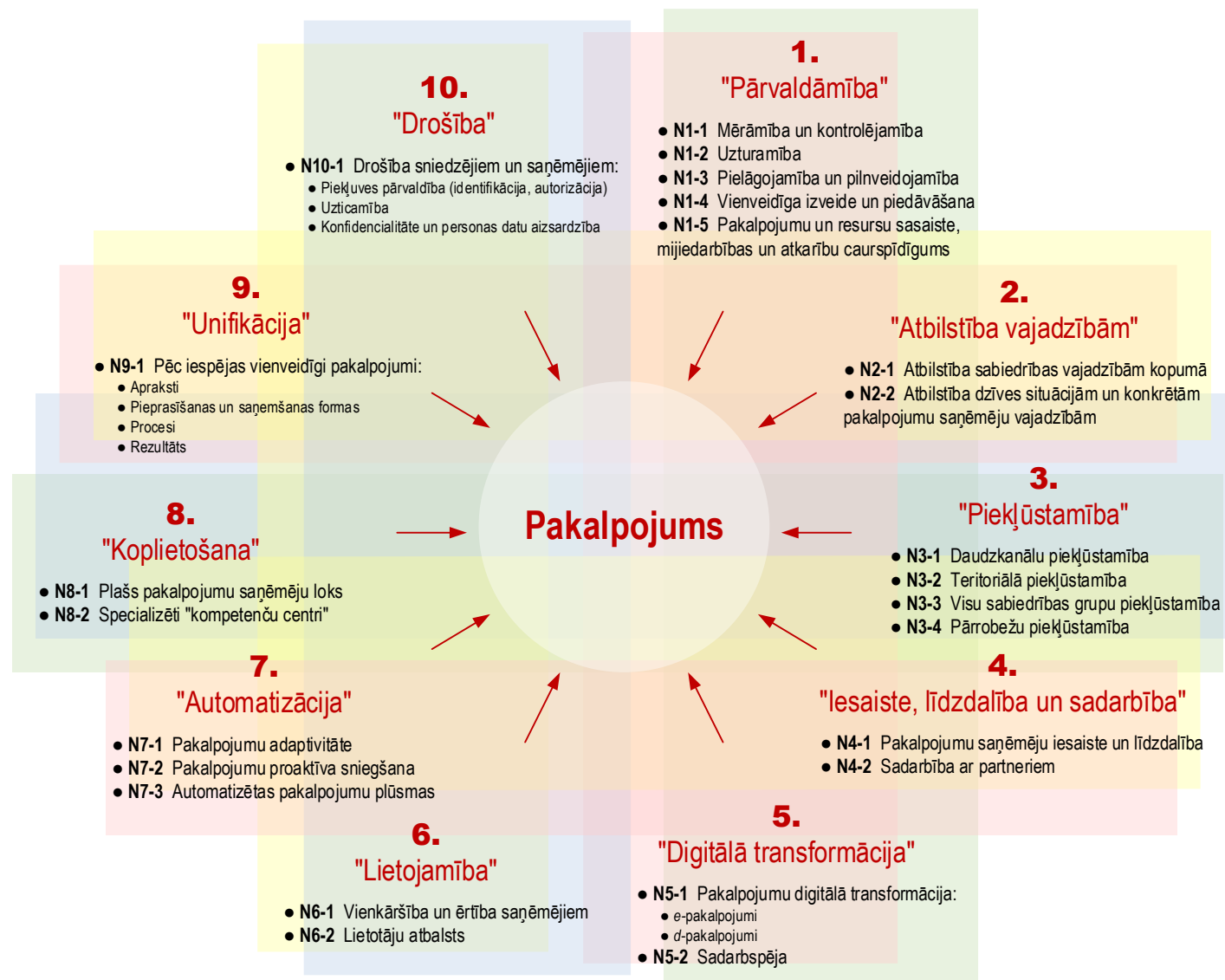
PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

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

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība mērījumu veikšanai un rezultātu izmantošanai (iestādes mērogā)
 - ◆ Kārtība konkrēta mērījuma veikšanai (specializēta kārtība iestādes mērogā)
 - ◆ Kārtība konkrēta mērījuma veikšanai (specializēta kārtība pakalpojuma mērogā)
- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

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 vai pašvaldības 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

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.)

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ◆ Mērījumu veikšana palīdz organizācijām pieņemt uz datiem balstītus lēmumus un sistemātiski uzlabot savus pakalpojumus, tostarp pakalpojums ir mērāms un tas tiek kontrolēts – tam ir noteikti un tiek mērīti galvenie darbības rādītāji, kas ļauj:
 - ◆ sekot pakalpojuma rezultativitātei un efektivitātei (tostarp pakalpojuma saņēmēju apmierinātībai) un veikt nepieciešamās korektīvās darbības – īstenot nemitīgu pilnveidi
 - ◆ vērtēt virzību uz mērķu sasniegšanu
 - ◆ plānot faktos balstītu pakalpojuma un tam nepieciešamo spēju un resursu attīstību
- ◆ Pakalpojumu pārvaldība, tostarp mērāmība un kontrolējamība, tiek īstenota, izmantojot pakalpojumu pārvaldības galvenos darbības rādītājus
- ◆ Darbības ar galvenajiem rādītājiem:
 - ◆ galvenie darbības rādītāji un to vērtības tiek plānotas un dokumentētas
 - ◆ galveno darbības rādītāju faktiskās vērtības tiek mērītas pēc iespējas bieži (nemitīgi) – rezultējošie rādītāji, lai novērtētu tendenci un virzību uz mērķi, savukārt virzošie rādītāji, lai ikdienā ietekmētu virzību uz mērķi
 - ◆ galveno darbības rādītāju faktiskie rezultāti tiek uzkrāti
 - ◆ galveno darbības rādītāju faktiskie rezultāti tiek analizēti un izmantoti
- ◆ Galveno darbības rādītāju pielietojums – galveno darbības rādītāju rezultāti tiek izmantoti atbilstoši pakalpojumu pārvaldības mērogam un pakalpojumu pārvaldības dalībnieku lomām:
 - ◆ valsts pakalpojumu pārvaldības politikas plānošanai, politikas īstenošanas kontrolei un pilnveidei – valsts mērogā (valstī kopumā): Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde
 - ◆ nozares vai pašvaldības visu pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma attīstības plānošanai, attīstības plānu īstenošanas kontrolei un pilnveidei – nozares vai pašvaldības mērogā (nozarē vai pašvaldībā kopumā): Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde vai Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde
 - ◆ iestādes visu pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma attīstības plānošanai, attīstības plānu īstenošanas kontrolei un pilnveidei – iestādes mērogā (iestādē kopumā): iestādes Pakalpojumu kopuma vadītājs un Resursu kopuma vadītājs
 - ◆ iestādes visu pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pārvaldībai ikdienā – iestādes mērogā (iestādē kopumā): iestādes Pakalpojumu kopuma vadītājs un Resursu kopuma vadītājs
 - ◆ konkrēta pakalpojuma vai resursa attīstības plānošanai, attīstības plāna īstenošanas kontrolei un pilnveidei, pārvaldībai ikdienā – pakalpojuma vai resursa mērogā: konkrēta Pakalpojuma vadītājs vai Resursa vadītājs

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Pakalpojuma vadītājs, Iestādes resursu kopuma vadītājs un Resursa vadītājs atbilstoši savai lomai un darbības mērogam veic un kontrolē darbības, lai nodrošinātu mērījumu veikšanu un rezultātu izmantošanu, tostarp:

- 1) nodrošina vispārēju kārtību (procedūru) izveidi un ieviešanu rādītāju noteikšanai un mērīšanai
- 2) nodrošina nepieciešamā tehnoloģiskā nodrošinājuma (mērīšanas, informācijas uzkrāšanas, monitoringa, kontroles un analītiskās sistēmu) izveidi
- 3) nodrošina un kontrolē visu iestādes pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultativitātes un efektivitātes rādītāju (galveno darbības rādītāju) mērīšanu un uzkrāšanu
- 4) analizē iegūtos mērījumu rezultātus
- 5) izmanto iegūtos mērījumu rezultātus konkrēta pakalpojuma pilnveidei un attīstības plānošanai

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ◆ Ir jāņem vērā un jāizmanto visu veidu rādītāji:
 - ◆ rezultējošie rādītāji – raksturo rezultātu, kas ir jāsasniedz termiņa beigās, un kas nav tieši ietekmējami ikdienā (raksturo sasniedzamo mērķi, piemēram “pakalpojumu saņēmēju apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem” – viens no valsts mērogā obligāti noteiktajiem galvenajiem darbības rādītājiem)
 - ◆ virzošie rādītāji – raksturo darbības, kas ir noteikti jāveic ikdienā, lai termiņa beigās tiktu sasniegti rezultējošie rādītāji (raksturo mērķa sasniegšanas kritiskos veiksmes faktorus)
- ◆ Kas ir jāņem vērā:
 - ◆ mērījumu jēgpilnums – mēra tikai to, kas tiešām palīdz pieņemt lēmumus un uzlabot darbību, izvairoties no pārmērīgas datu vākšanas
 - ◆ konteksts un interpretācija – mērījumu rezultāti jāanalizē kontekstā, ņemot vērā iestādes apstākļus
 - ◆ automatizācija un datu kvalitāte – ieteicams automatizēt datu ievākšanu, lai mazinātu cilvēkfaktoru un nodrošinātu konsekvensi
 - ◆ mērķauditorijai un pielietojumam pielāgoti pārskati – atšķirīgas ieinteresētās puses (vadība, tehniskās komandas, klienti) prasa atšķirīgu informācijas līmeni un formātu
 - ◆ pārskatāmība un atkārtojamība – visiem mērījumu posmiem jābūt dokumentētiem un atkārtojamiem, lai nodrošinātu uzticamību

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: PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole
- ◆ ITIL4: *Measurement and reporting management*



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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

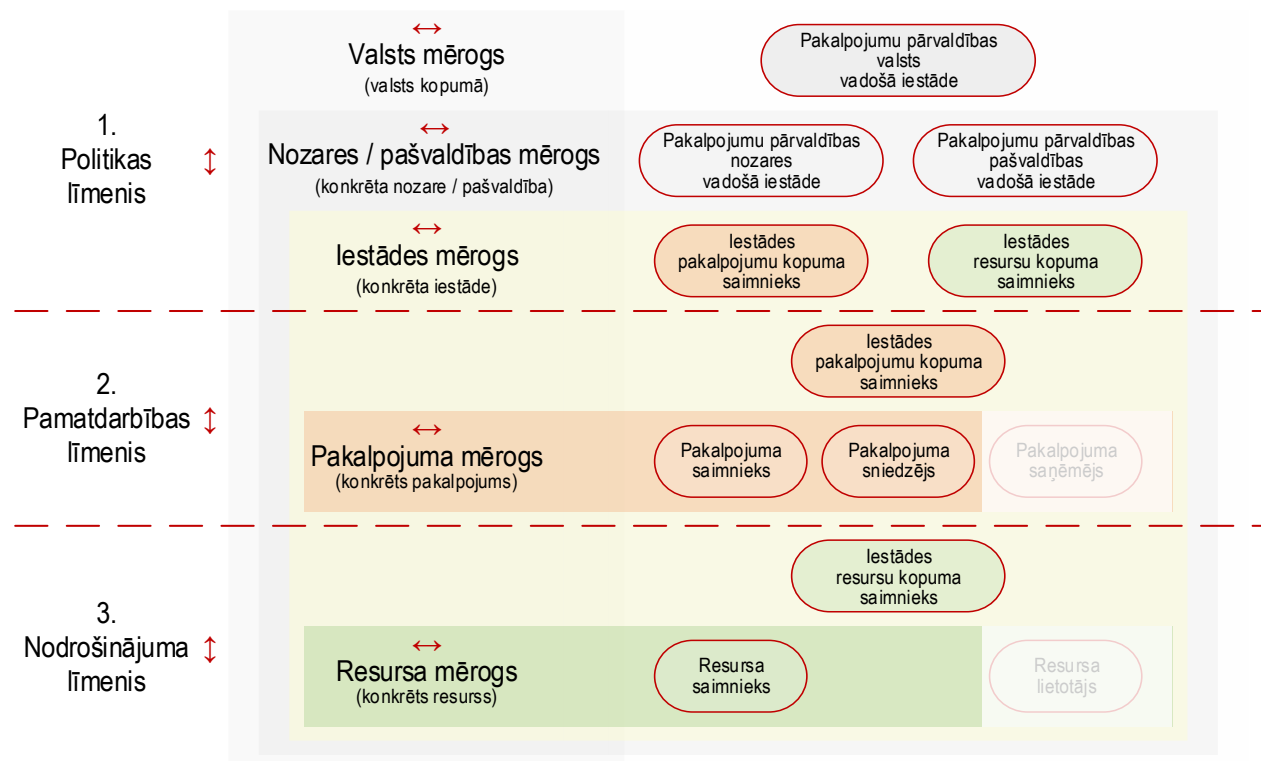


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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



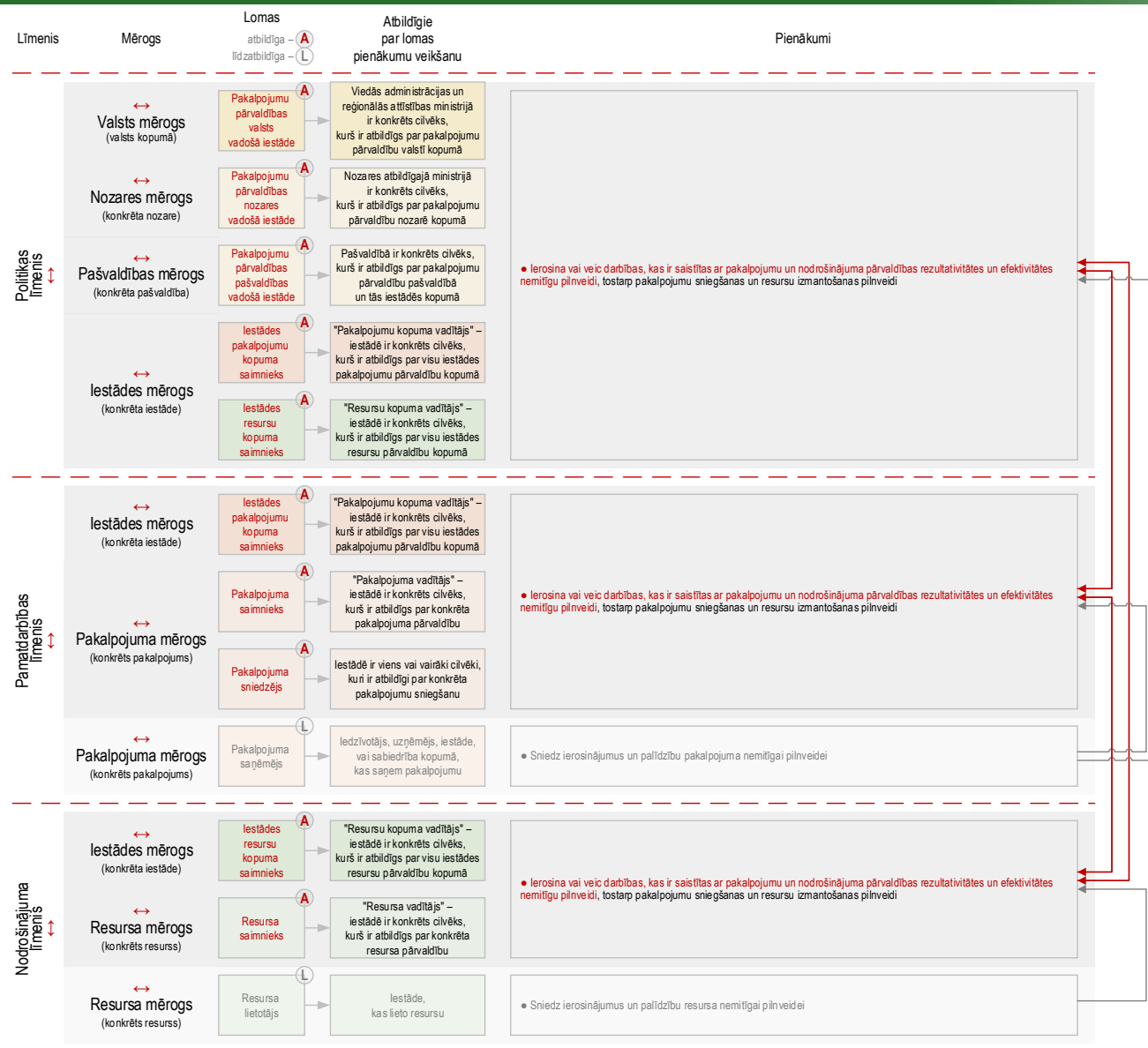
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU3-1 Nemītīga pilnveide

3(8)





PU3-1 Nemitīga pilnveide

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

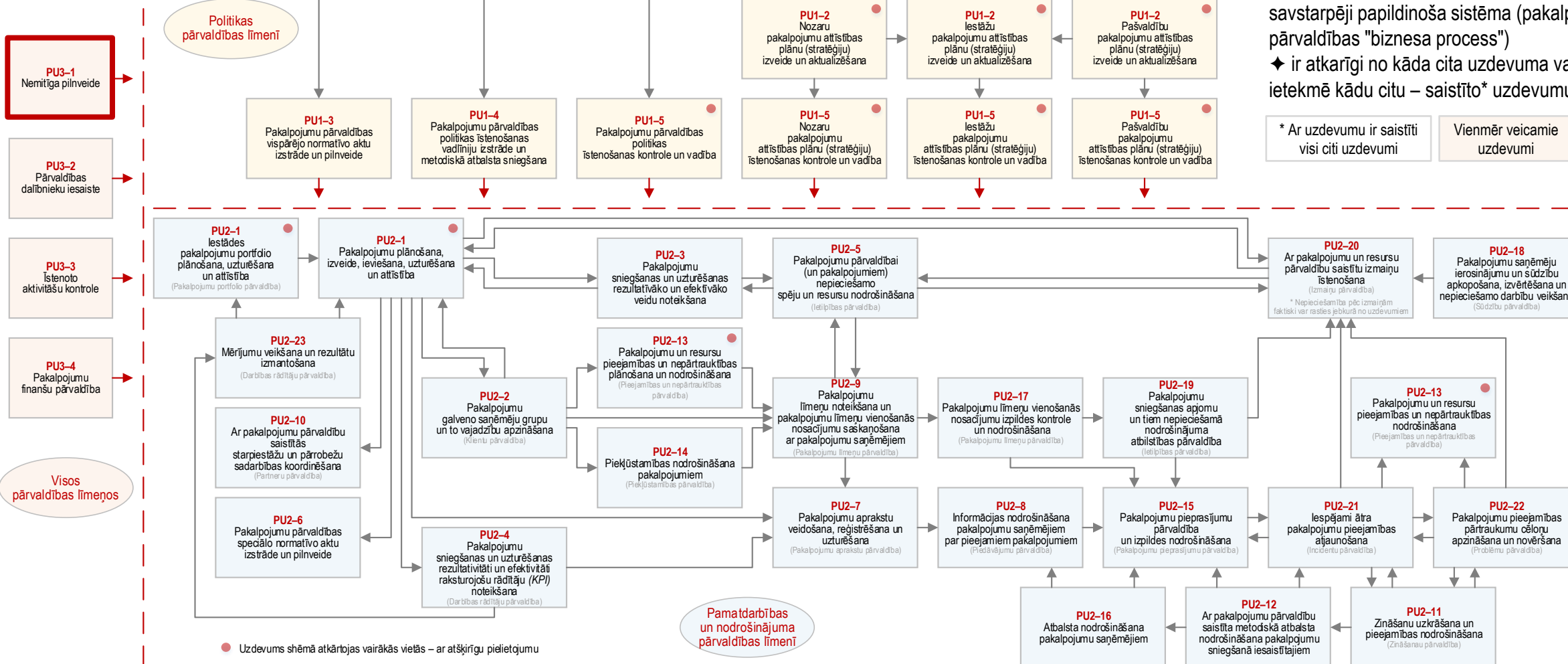
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU3-1 Nemitīga pilnveide

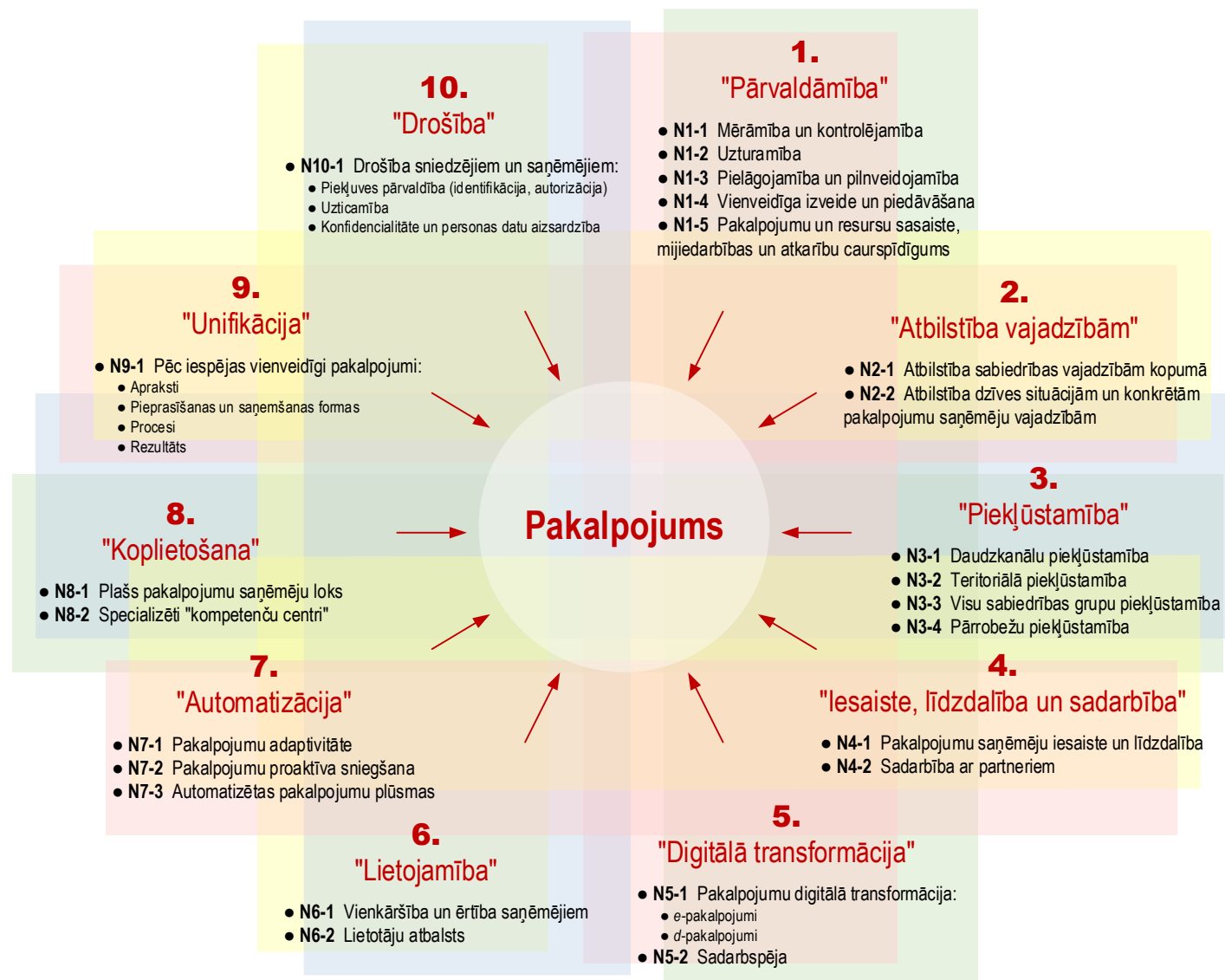
5(8)

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

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*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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



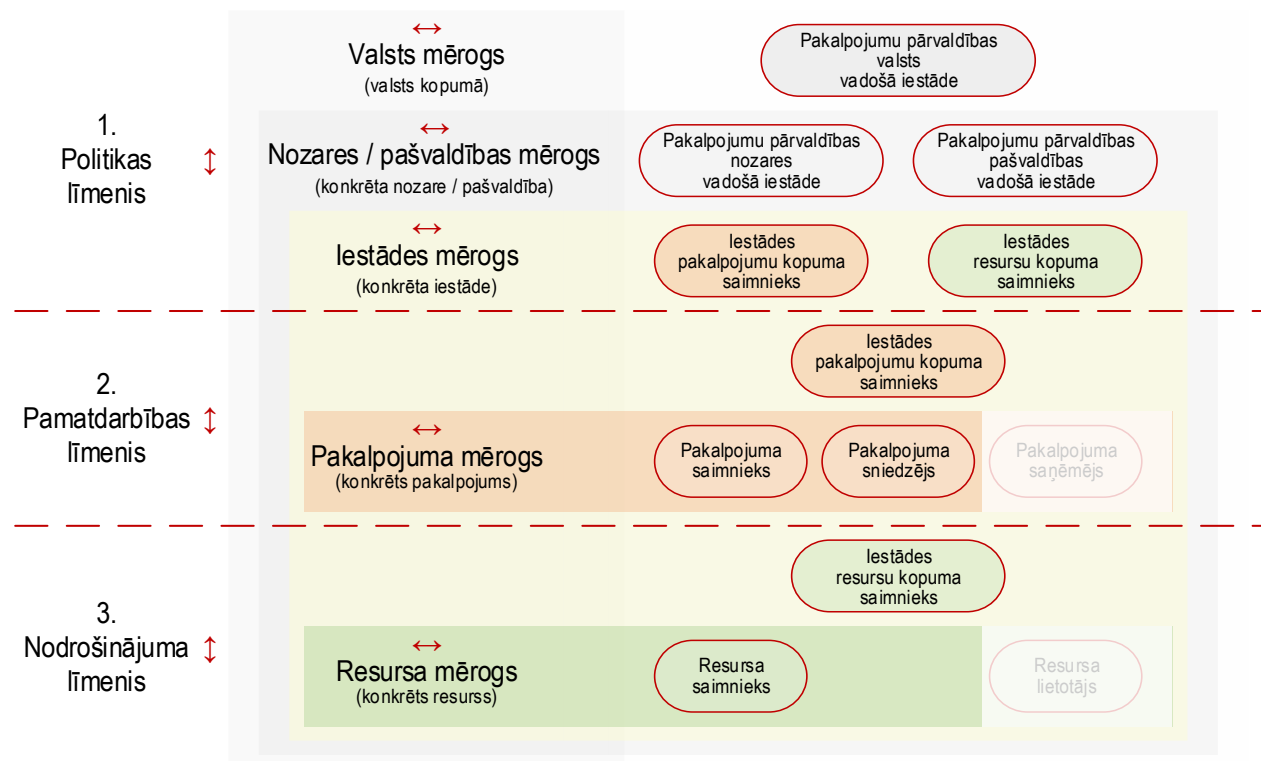
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

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

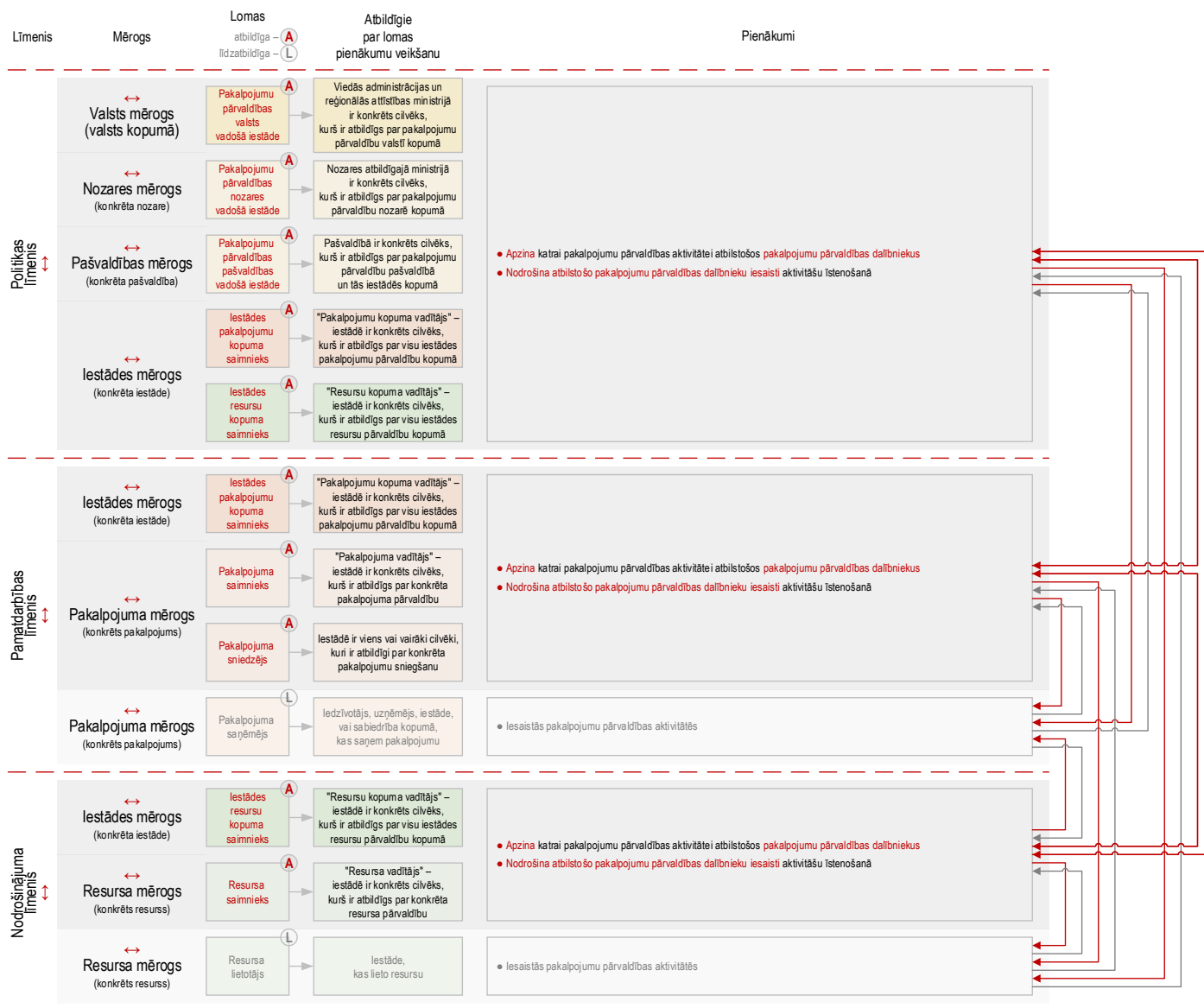


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste





PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

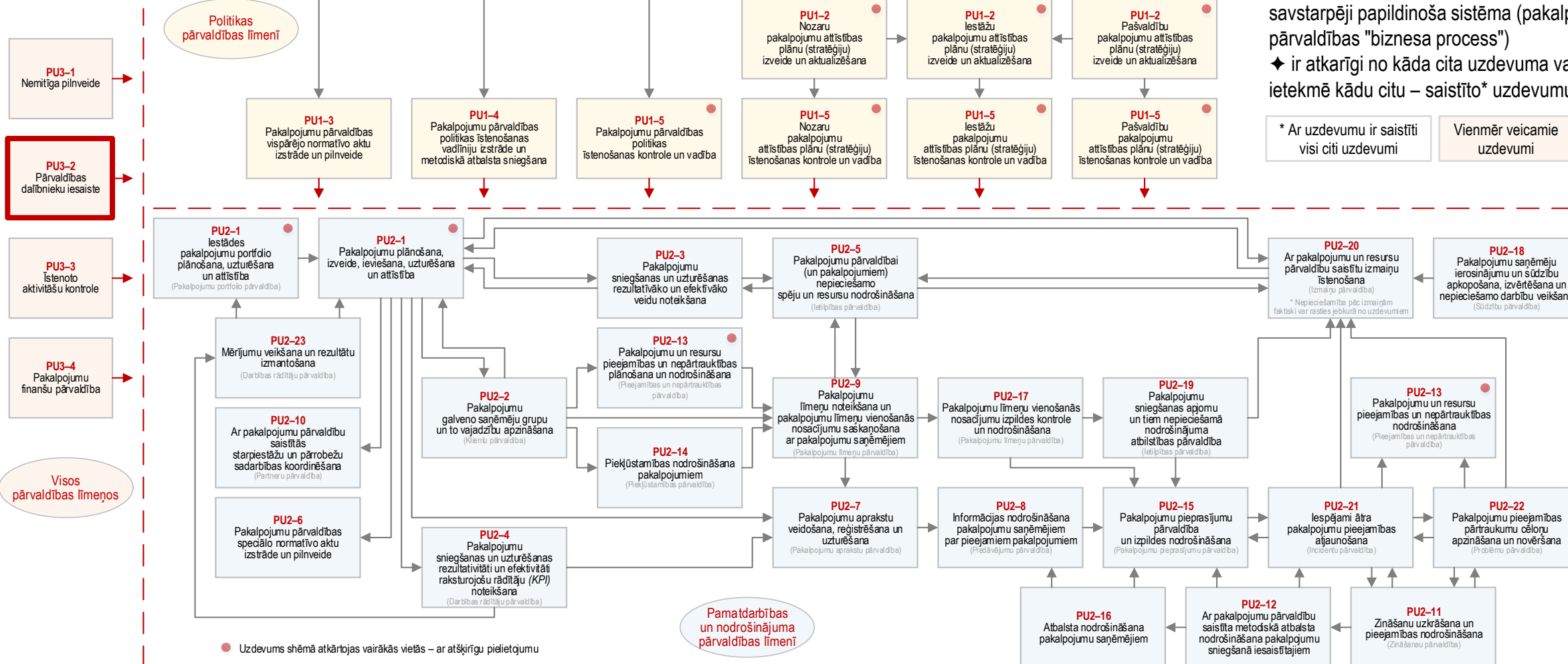
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

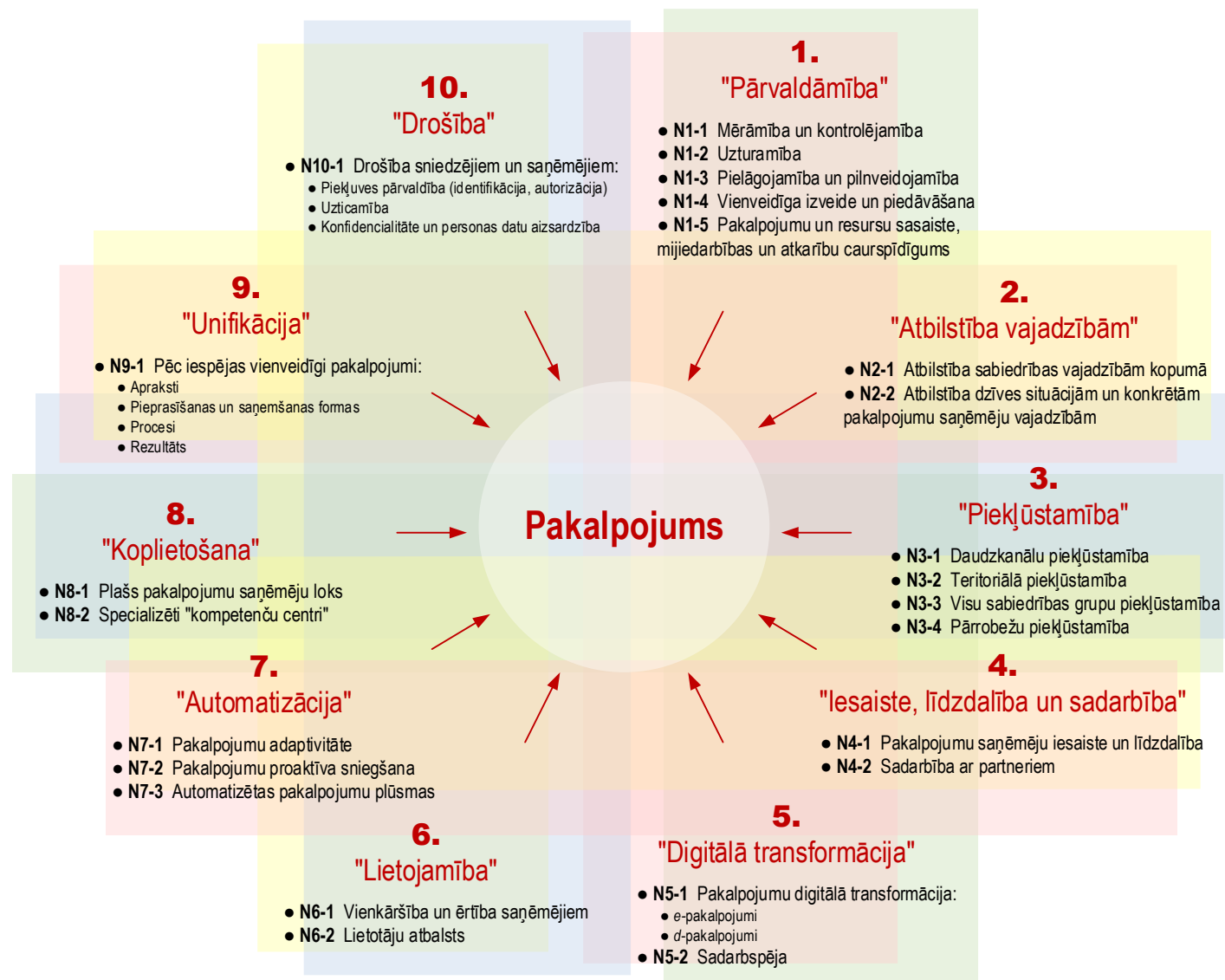
PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

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

PU3-2 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
- ◆ 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 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
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



8(8)

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 efektivitātes 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:
 - ♦ rezultativitāte (tostarp kvantitāte un kvalitāte)
 - ♦ efektivitāte (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 efektivitātes 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 efektivitāti)
- ♦ 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*



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:
 - ♦ Vispārēja informācija
 - ♦ Veicamās darbības
 - ♦ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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

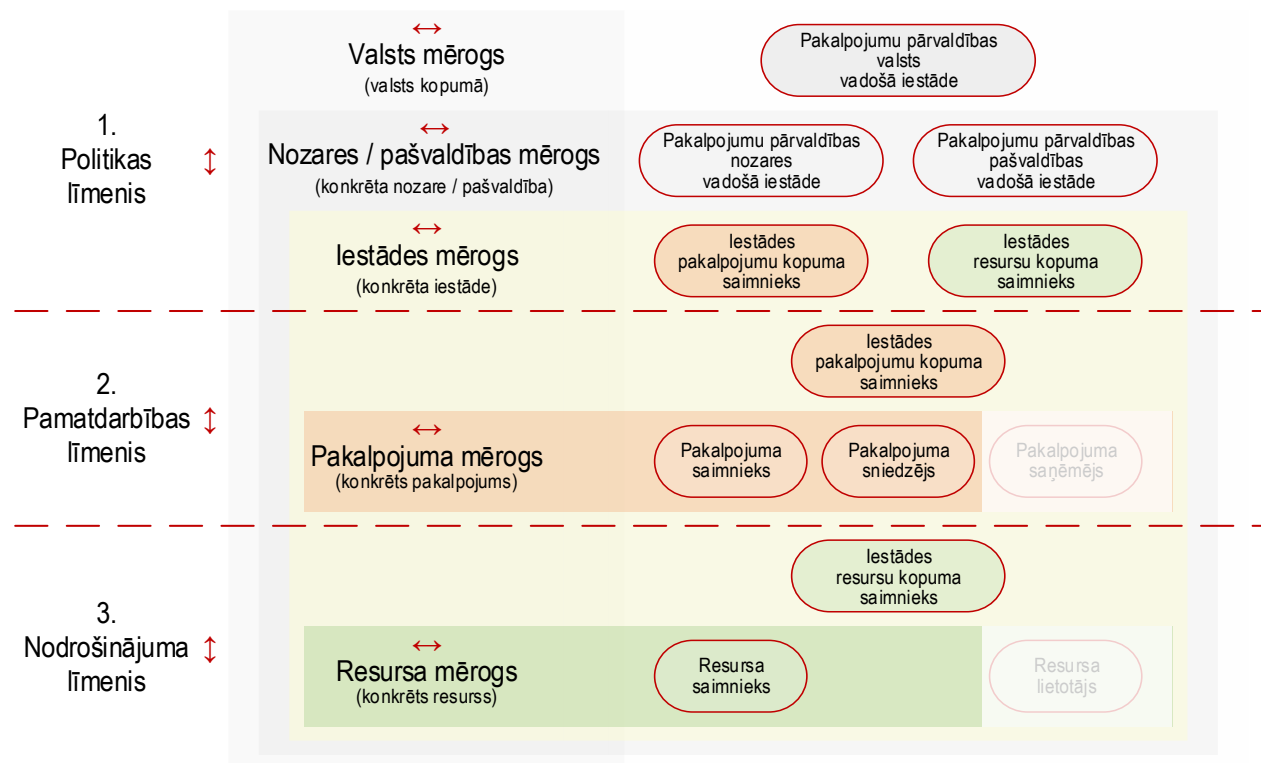


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

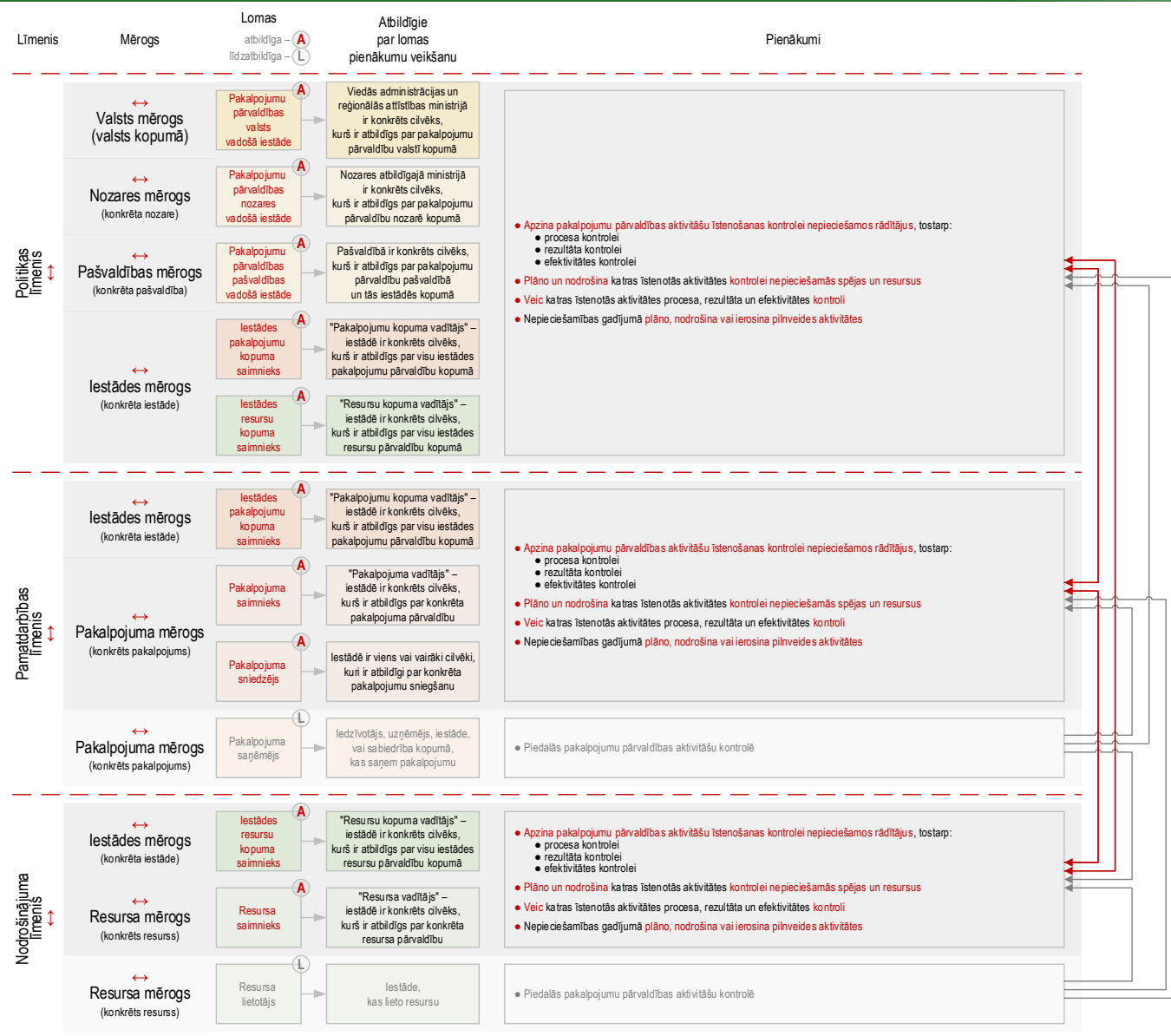


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

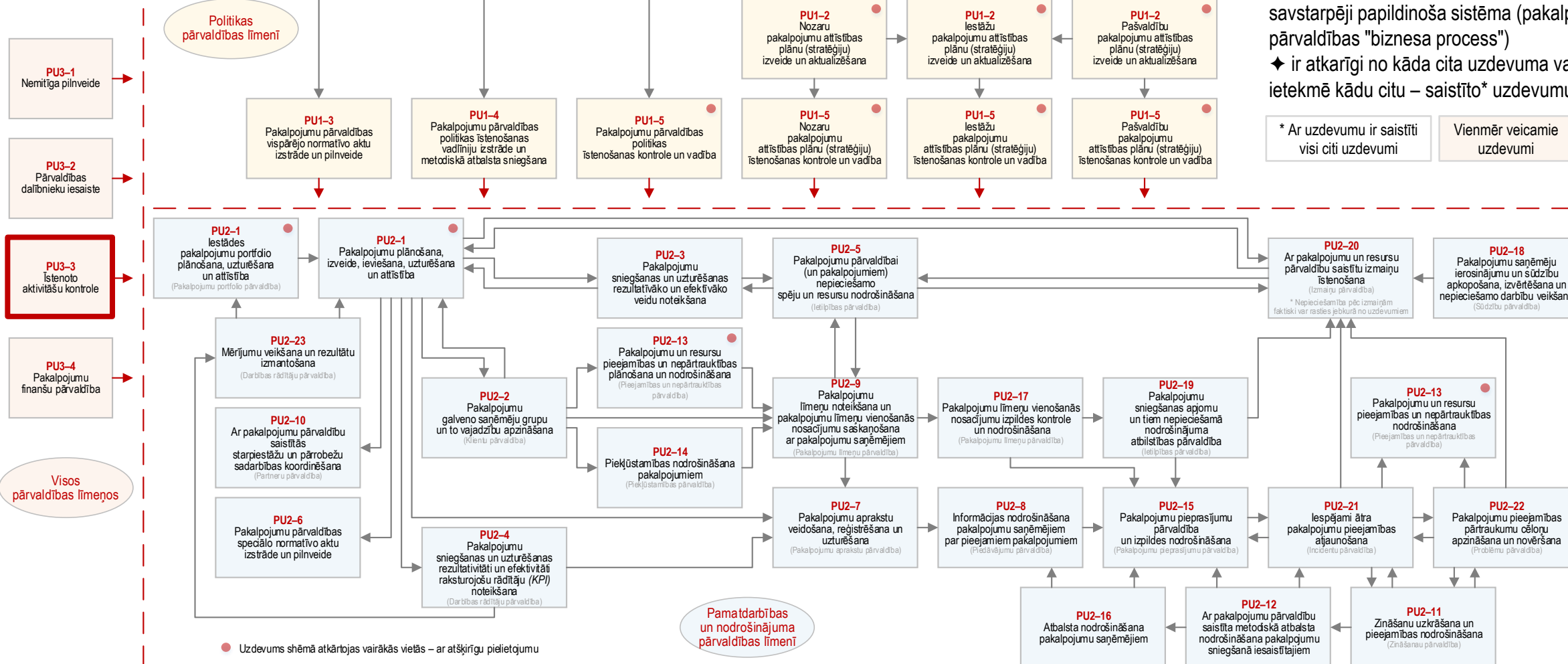
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

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.)

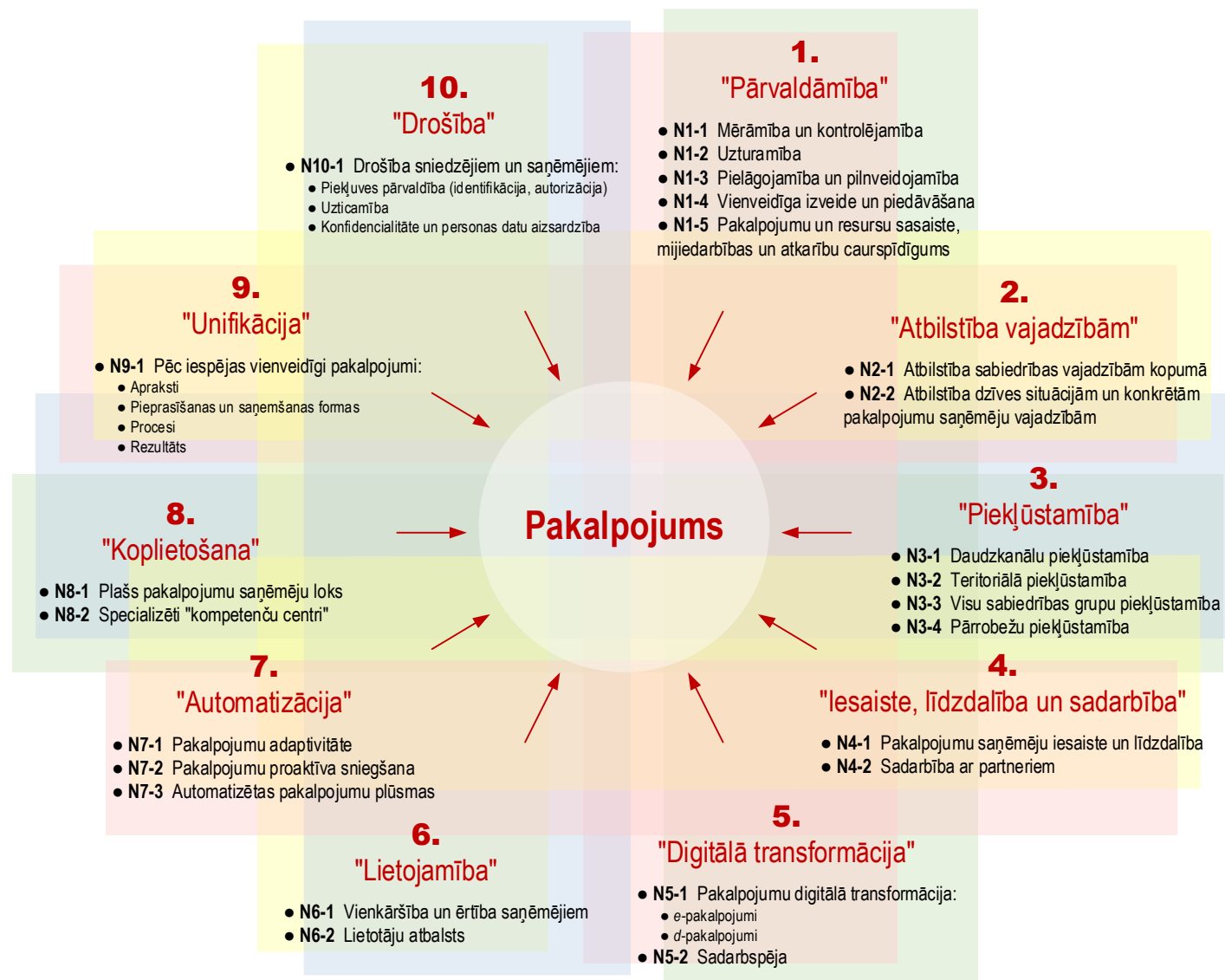
PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

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

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

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 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

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*



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:
 - ◆ Vispārēja informācija
 - ◆ Veicamās darbības
 - ◆ Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība

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



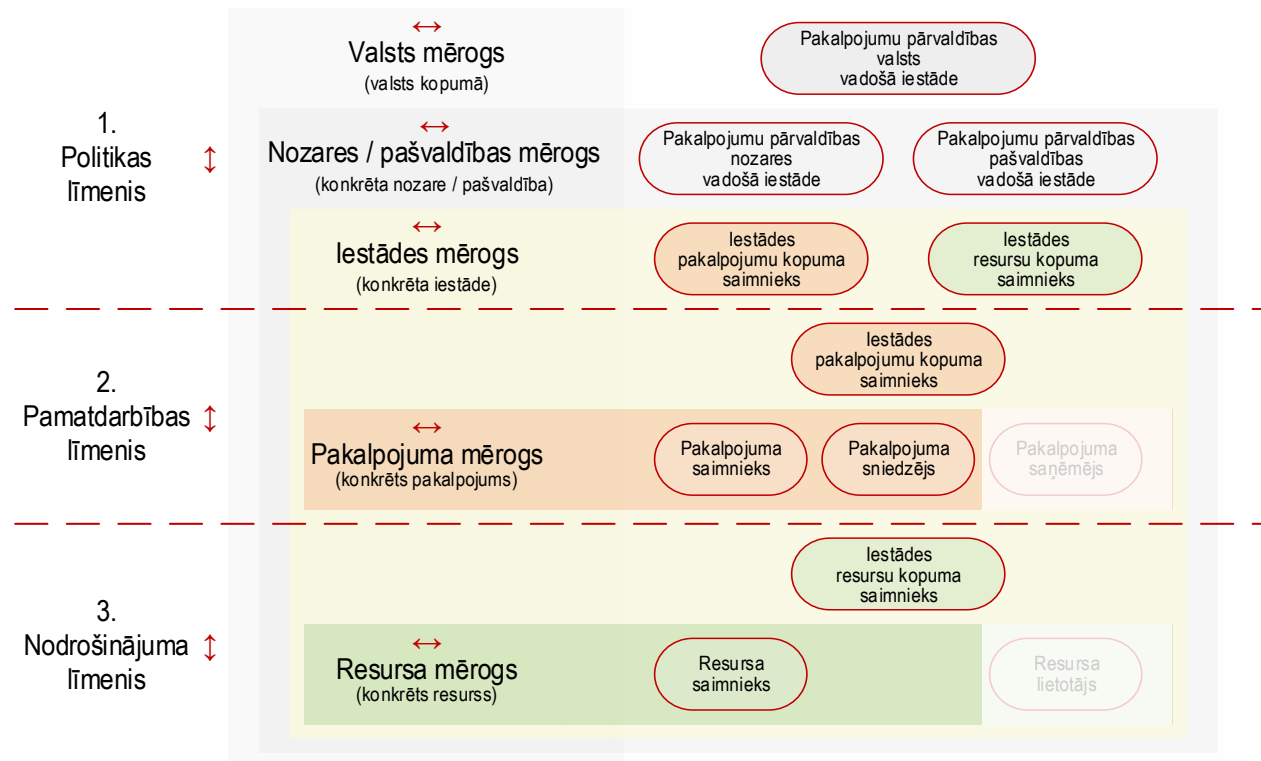
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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

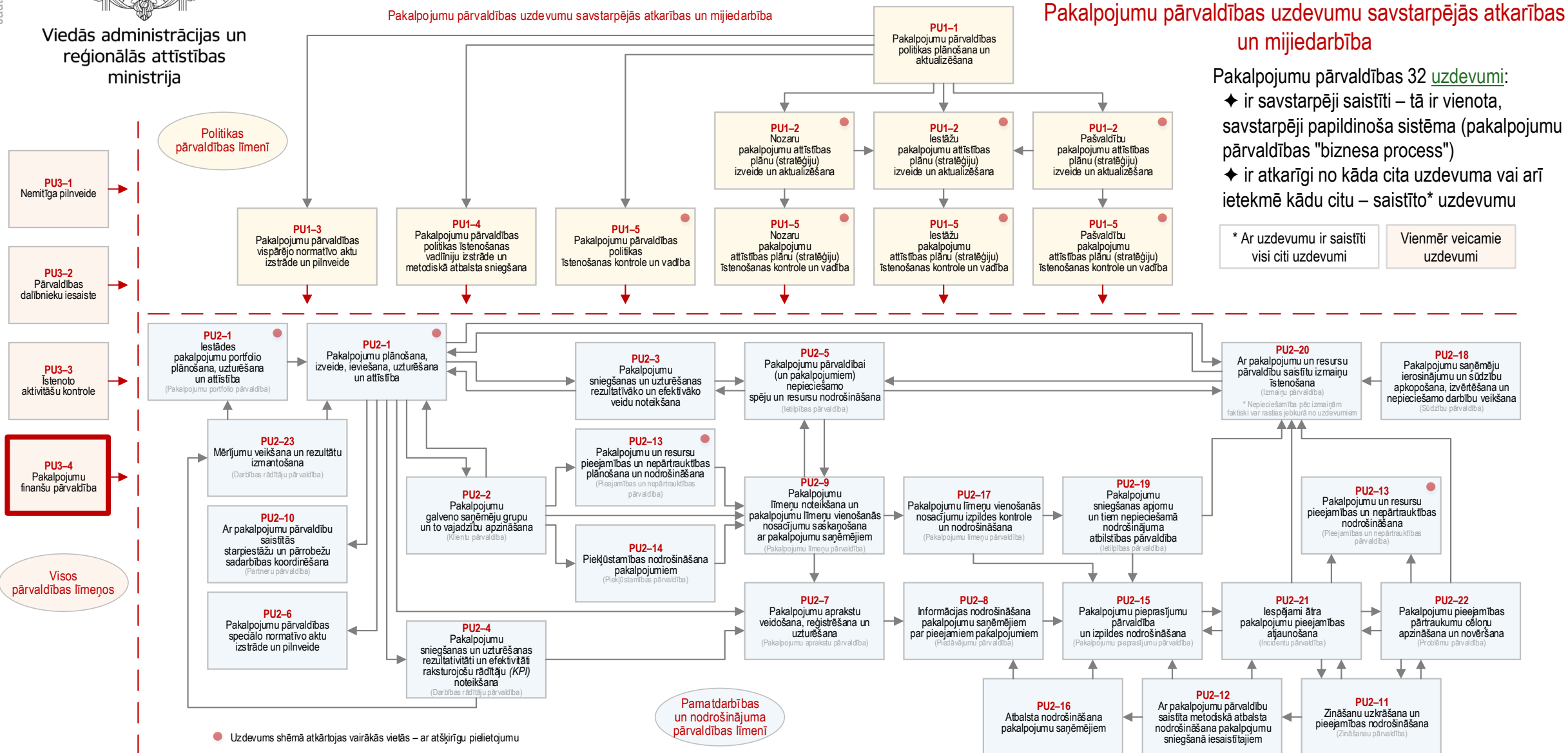
Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

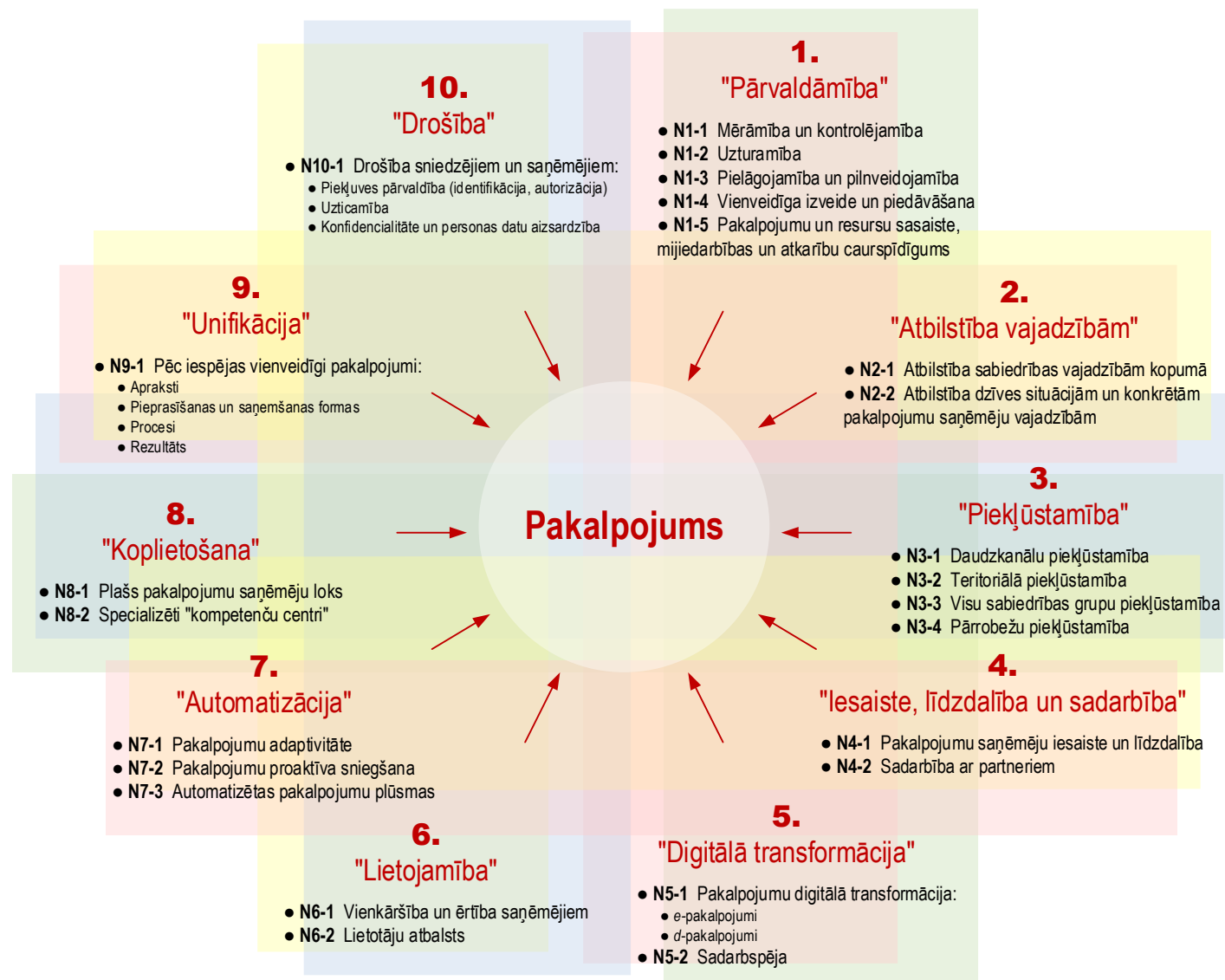
PU3-4 Pakalpojumu finanšu pārvaldība

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

♦ deleģējamas – 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

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, 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



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



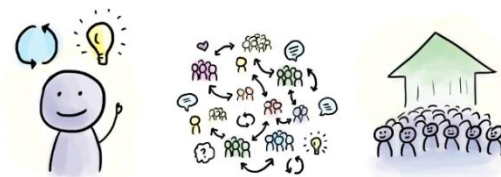
- ♦ Finanšu pārvaldības īstenošanas **kritiskie veiksmes faktori** ir:
 - ♦ valstī vienota metodika pakalpojumu izmaksu noteikšanai, tostarp:
 - ♦ tiešo un netiešo (attiecināmo) izmaksu noteikšanai
 - ♦ vienreizējo un regulāro izmaksu noteikšanai
 - ♦ valstī centralizēts tehnoloģiskais nodrošinājums 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



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



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](#)

