



*Ieguldījums Tavā nākotnē!*

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002  
„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

## **Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis**

2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas  
vadlīnijas

Versija 2.0 (30.04.2013)

Rīga, 2013



Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas vadlīnijas

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (turpmāk – Pasūtītājs), pārņemot projektu no Valsts kancelejas kā atbildīgā iestāde, veic Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu. 85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets.

Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana" (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010.gada 29.novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Pieļaujama dokumentā iekļautās informācijas citēšana un izmantošana atvasinātu darbu veidošanai iekļaujot atsauci uz šo dokumentu.

#### **Dokumenta autori:**

- Ivars Solovjovs, IS Consulting SIA, dokumenta izstrādes vadītājs
- Normunds Grigus, Metrika SIA
- Linda Lielvārde, Metrika SIA

#### **Kontaktpersona:**

Māris Sprindžuks

"Corporate & Public Management Consulting Group" SIA

Alūksnes iela 5-21, Rīga, LV-1045

Tel.: (+371) 67 876 811

Fakss: (+371) 67 871 206

E-pasts: [cpm@cpmconsulting.eu](mailto:cpm@cpmconsulting.eu)

#### **Izmaiņu lapa:**

| Versija | Mainītās daļas | Izmaiņu kopsavilkums        | Autors | Datums      |
|---------|----------------|-----------------------------|--------|-------------|
| 0.5     |                | Dokumenta sākotnējā versija |        | 01.04.2011  |
| 0.9     |                | Precizēts viss dokuments    |        | 13.06.2011  |
| 1.0     |                | Precizēta 1.3.sadaļa        |        | 27.06.2011  |
| 2.0.    |                | Precizēta 1.3. un 5.sadaļa  |        | 30.04.2013. |

## Saturs

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. IEVADS</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>1.1. Konteksts</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>1.2. Metodikas mērķis un pielietojums</b> .....                     | <b>4</b>  |
| <b>1.3. Ierobežojumi</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>1.4. Terminu un saīsinājumi</b> .....                               | <b>5</b>  |
| <b>2. VISPĀRĒJĀ PIEEJA</b> .....                                       | <b>6</b>  |
| <b>2.1. Jēdzienu skaidrojums</b> .....                                 | <b>6</b>  |
| <b>3. PAKALPOJUMU DEFINĒŠANAS VADLĪNIJAS</b> .....                     | <b>7</b>  |
| <b>3.1. Pamatprincipi</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>3.2. Prasības un rekomendācijas</b> .....                           | <b>7</b>  |
| 3.2.1. Pakalpojumu definēšanas prasības.....                           | 7         |
| 3.2.2. Rekomendācijas darba organizācijai – atbildīgo noteikšana ..... | 15        |
| <b>4. PAKALPOJUMU APRAKSTĪŠANAS VADLĪNIJAS</b> .....                   | <b>17</b> |
| <b>4.1. Pamatprincipi</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>4.2. Prasības un rekomendācijas</b> .....                           | <b>17</b> |
| 4.2.1. Pakalpojumu aprakstīšanas prasības .....                        | 17        |
| <b>5. SAISTĪTIE DOKUMENTI</b> .....                                    | <b>20</b> |

## 1. Ievads

### 1.1. Konteksts

Valsts kancelejas (turpmāk – Pasūtītājs) kā atbildīgā iestāde ir uzsākusi Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu.

Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010.gada 29.novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate Public Management Consulting Group” SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Šis dokuments ir Projekta ietvaros sagatavotā nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanas modelis” pielikums, kurā ir aprakstītas pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas vadlīnijas.

### 1.2. Metodikas mērķis un pielietojums

Pakalpojumu definēšana un aprakstīšana jāveic pēc vienotiem principiem valsts mērogā, tādēļ projekta ietvaros izveidotas vienotas, vispārēja pielietojuma vadlīnijas (metodika) šo uzdevumu veikšanai.

Dokumenta mērķis ir dot praktiskas vadlīnijas valsts pārvaldes iestādēm, kā veikt pakalpojumu definēšanu un aprakstīšanu.

Galvenās šīs metodikas lietotāju grupas ir iestādes vadība un pakalpojumu vadītāji (pakalpojumu grupu vadītāji).

1.tabula. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas vadlīniju pārskats

| Metodika                             | Metodikas mērķi  | Metodikas pielietošanas rezultāts   | Atbildīgie                             |
|--------------------------------------|--|---|--|
| Pakalpojumu definēšanas vadlīnijas   | ■ Nodrošināt vienotu pieeju visās iestādēs pakalpojumu sarakstu veidošanā un svarīguma noteikšanā;   | Iestādes pakalpojumu saraksts   | Iestādes vadība (Pakalpojumu vadītāji) |
| Pakalpojumu aprakstīšanas vadlīnijas | ■ Nodrošināt vienotu pieeju visās iestādēs pakalpojumu aprakstu un citas dokumentācijas sagatavošanā | Iestādes pakalpojumu aprakstīšanas plāns (pakalpojuma apraksta sadaļu reģistrs) | Iestādes vadība (Pakalpojumu vadītāji) |
|                                      |  | Pakalpojuma sniegšanas dokumentācija  | Pakalpojuma vadītājs                   |
|                                      |  | Pakalpojumu katalogi  | Iestādes vadība (Pakalpojumu vadītāji) |

### 1.3. Ierobežojumi

Saistībā ar dokumentu ir piemērojami šādi ierobežojumi:

- Esošā versija ir uzskatāma par projekta darba versiju, kuru paredzēts izmantot Rokasgrāmatas "Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis" izstrādē un kura var tikt papildināta, balstoties uz valsts vienotā KAC tīkla pilotprojekta sagatavošanas gaitā uzkrāto pieredzi.

## 1.4. Termini un saīsinājumi

2.tabula. Lietotie termini un saīsinājumi

| Saīsinājums           | Saīsinājuma skaidrojums   |
|-----------------------|---|
| PPS                   | Publisko pakalpojumu sistēma  |
| PPS modelis           | Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pamatdokuments), kurā izklāstīti jēdzieni, konceptuāli risinājumi un nostādnes saistībā ar publisko pakalpojumu sniegšanas un pilnveidošanu nodrošināšanu. |
| PPS modeļa vadlīnijas | Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” pielikumi, kuros izklāstīti piedāvātā PPS modeļa piemērošanas vadlīnijas un konkrētas metodikas  |
| LR                    | Latvijas Republika  |
| Iestāde               | Institūcija, kura darbojas publiskas personas vārdā un kurai ar normatīvo aktu noteikta kompetence valsts pārvaldē, piešķirti finanšu līdzekļi tās darbības īstenošanai un ir savs personāls  |
| Institūcija           | Organizatoriski patstāvīga struktūra plašā nozīmē, t.sk. iestāde, komersants, biedrība vai nodibinājums   |
| IS                    | Informācijas sistēma  |
| IT                    | Informācijas tehnoloģijas   |

## 2. Vispārējā pieeja

### 2.1. Jēdzienu skaidrojums

**Pakalpojums (vai iestādes pakalpojums)** - jebkurš no pakalpojumu veidiem, kura sniegšanu nodrošina iestāde (pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums vai starpiestāžu pakalpojums).

Saskaņā ar piedāvāto PPS modeli iestādes nodrošināmo pakalpojumi veidi ir šādi:

- **Pārvaldes pakalpojums** ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums (t.sk. piešķirot tiesības un nodrošinot pienākuma izpildi pret valsti vai pašvaldību), ko publiskā pārvalde saskaņā ar normatīvajiem aktiem nodrošina privātpersonai, publisko tiesību ietvaros realizējot publiskās pārvaldes funkcijas.
- **Saimnieciskais pakalpojums** ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, kuru publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai par atlīdzību brīva tirgus apstākļos uz privāttiesiska līguma pamata.
- **Starpiestāžu pakalpojums** ir materiāls vai nemateriāls labums, kuru viena publiskās pārvaldes iestāde nodrošina citai iestādei, kas kā materiālā vai nemateriālā labuma saņēmēja, ir salīdzināmā situācijā ar privātpersonu pakalpojumu saņemšanā.

Jēdziens **publiskais pakalpojums** ietver sevī pārvaldes pakalpojumu un saimniecisko pakalpojumu.

**Pakalpojuma turētājs** - iestāde, kuras kompetencē ir ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes (publiskās) funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai cita persona, kurai deleģēts ar pakalpojumu saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt arī attiecīgā publiskā pakalpojuma pieejamību sabiedrībai.

**Pakalpojuma definēšana** - darbība, kuras ietvaros iestāde, balstoties uz savā atbildībā esošajām valsts pārvaldes funkcijām, nosaka pakalpojumu kopu, kas nodrošina šo funkciju darbības un politikas mērķu sasniegšanu (iestāde ir pakalpojuma turētājs).

**Pakalpojumu saraksts** - pakalpojumu uzskaitījums (tabula), kurā norādīta pakalpojumu izcelsme un cita identifikācijas informācija.

**Pakalpojumu aprakstīšanas plāns** – tabula, kurā noteiktas pakalpojumu aprakstā ietveramās sadaļas un to izstrādes datums atkarībā no pakalpojuma dokumentēšanas brieduma līmeņa.

**Pakalpojumu apraksti** - iestādes (pakalpojuma turētāja) iekšējie dokumenti, kas apraksta pakalpojumu sniegšanu.

**Pakalpojumu katalogi** – pakalpojumu sarakstam atbilstoši visu iestādes sniegto pakalpojumu apraksti, kas domāti konkrētai mērķa auditorijai un satur dažādas detalizācijas pakāpes informāciju par pakalpojumiem:

- **apvienotie katalogi (APK)** - satur visu informāciju par katru pakalpojumu un visiem pakalpojumiem kopumā (iestādes pakalpojumu aprakstu kopumu), kas paredzēta pakalpojumu vadītājiem (turētājiem) pakalpojumu ikdienas pārvaldībai, plānošanai un attīstībai – satur informāciju par pārvaldes pakalpojumiem (PP), starpiestāžu pakalpojumiem (SP) un saimnieciskajiem (KP);
- **speciālie katalogi (SPK)** - satur daļēju informāciju par katru pakalpojumu, kas paredzēta speciāliem pielietojumiem, pakalpojumu sniedzējiem, sadarbības partneriem (tajā skaitā citām iestādēm), un kas ir pieejama klientu apkalpošanas centru darbiniekiem (zināšanu datubāze, pakalpojuma sniegšanas procedūras) – satur informāciju par publiskajiem pakalpojumiem (PP), starpiestāžu pakalpojumiem (SP), un saimnieciskajiem pakalpojumiem (KP);
- **publiskais pakalpojumu katalogs (PPK)** (*pakalpojuma kartiņa*) - satur klientiem paredzētu daļēju informāciju par katru pakalpojumu (piem.: valsts mēroga PPK - [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)) – satur informāciju par pārvaldes pakalpojumiem un saimnieciskajiem pakalpojumiem.

## 3. Pakalpojumu definēšanas vadlīnijas

### 3.1. Pamatprincipi

#### ***Funkciju un pakalpojumu „savstarpējās pēctecības” princips***

Pakalpojumu (P) definē atbilstoši iestādes funkcijām (F) un publiskās pārvaldes pakalpojuma definīcijai. Iestādes ir radītas noteiktu funkciju veikšanai, un katrā no funkcijām ietilpst iestādes veicamie uzdevumi (U). Lai nodrošinātu vienotu un tiesiski pārskatāmu valsts pārvaldes sistēmu, publiskajiem pakalpojumiem jābūt tieši pēctecīgiem iestādes uzticētajām funkcijām (skatīt attēlu nr.1). Katra iestāde ir tikai tādu pakalpojumu turētāja, kas atbilst tai uzticētajām funkcijām.

#### ***Lietderības princips***

Piemērojot metodiku, pakalpojumu definēšanā jāvadās no praktiskiem, saprātīgiem apsvērumiem, piemēram, lai noteiktu pakalpojumu detalizācijas pakāpi vai izvērtējot iespējas metodiku pielietot arī definējot iestādes iekšējos pakalpojumus (pakalpojumus starp struktūrvienībām).

### 3.2. Prasības un rekomendācijas

#### **3.2.1. Pakalpojumu definēšanas prasības**

Pakalpojumu definēšanas rezultāts ir iestādes pakalpojumu saraksts, kas satur šādas obligātās sastāvdaļas:

- unikāls pakalpojuma identifikators;
- pakalpojuma nosaukums;
- funkcija un uzdevums, no kā izriet pakalpojums;
- pakalpojuma svarīguma līmenis;
- atbildīgais par pakalpojumu (pakalpojuma vadītājs).

Pakalpojumu definēšanas detalizācijas pakāpes izvēle ir iestādes kompetencē, bet visām iestādēm jāvadās no vienotām vadlīnijām. Pakalpojumus definē un pakalpojumu sarakstus gatavo iestādes vadība (darba grupa) vai iestādes vadītāja norīkots darbinieks (darbinieki), kas iestādē ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību kopumā. Lai nodrošinātu pakalpojumu nedublēšanos viena resora ietvaros, gatavos pakalpojumu sarakstus apkopo ministrijas.. Pakalpojumus definē, veicot secīgas darbības zemāk norādītajā kārtībā.

#### **1. Pakalpojumu definēšanas priekšdarbi**

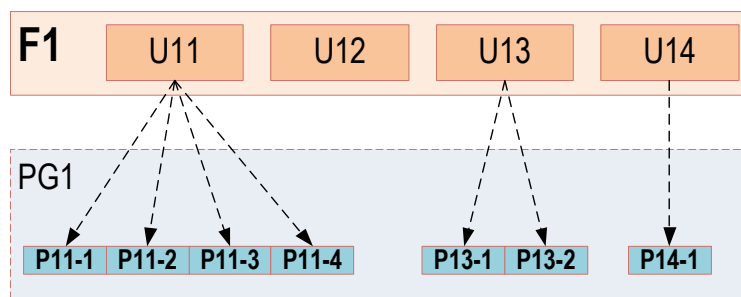
- Lai varētu definēt pakalpojumus, vispirms apzina iestādes funkcijas un katrai funkcijai atbilstošos iestādes uzdevumus. izmanto iestādes nolikumu un citus normatīvos aktus, kuros tieši vai netieši noteiktas iestādes funkcijas, un izveido funkciju sarakstu (*forma F1 kolonna H un J pievienotajā Excel failā*);
- Apzina pakalpojumus, kas iestādei noteikti tieši (ar likumu vai ES regulām), un izveido pakalpojumu sarakstu, norādot katra pakalpojuma izcelsmi (*forma F1 kolonna D un L pievienotajā Excel failā*);
- Analizē uzdevumu saturu (būtību), un apzina un atzīmē sarakstā (*forma F1 kolonna J pievienotajā Excel failā*) tos uzdevumus, kas saistīti ar labuma sniegšanu citai struktūrvienībai, iestādei, sabiedrībai (skat. Publiskā pakalpojuma definīciju).;

#### **2. Pakalpojumu „atvasināšana” no funkcijām**

- Ievērojot funkciju un pakalpojumu „savstarpējās pārticības” principu, vadoties no funkciju (F) realizēšanas uzdevumiem (U), atvasina (nosaka) pakalpojumus (P), un sarakstā pretim iepriekš atzīmētajiem uzdevumiem, ieraksta no tiem veidotus pakalpojumus (*forma F1 kolonna D pievienotajā Excel failā*);

Vienlaicīgi iespējami un pieļaujami dažādi varianti ar funkciju saistīto uzdevumu pārejai pakalpojumos (skatīt 1.attēlu):

- funkcijas ietvaros veicamais uzdevums rada vairākus pakalpojumus (U11, U13);
- funkcijas ietvaros veicamais uzdevums rada vienu pakalpojumu (U14);
- funkcijas ietvaros veicamais uzdevums nav saistīts ar pakalpojumu sniegšanu (U12).



1.attēls. Funkciju un pakalpojumu savstarpējā saistība

- Pakalpojumus, kuri izriet no likumiem vai regulām tiešā veidā, attiecina uz kādu no iestādes veicamajām funkcijām, veidojot jaunu uzdevumu, vai sasaistot ar kādu no esošajiem uzdevumiem (*forma F1 kolonna H un J pievienotajā Excel failā*). Lai veiktu izmaiņas iestādes funkcijās vai uzdevumos, jāveic izmaiņas iestādes nolikumā.

### 3. Pakalpojuma detalizācijas pakāpes noteikšana

- Vadoties no praktiskiem, saprātīgiem apsvērumiem, kas balstīti uz pakalpojumu detalizācijas pakāpes izvēles lietderīgumu, nosaka pakalpojuma detalizācijas pakāpi un precīzē (paplašina vai sašaurina) pakalpojumu sarakstu (*forma F1 kolonna D pievienotajā Excel failā*).
- Pārāk vispārīgi definēts pakalpojums klientam neradīs skaidrību par to, ko tieši viņš saņems, savukārt pārāk sadrumstalota pakalpojumu saraksta izveidošana novedīs pie līdzīgas klienta neizpratnes, jo prasīs no klienta spēju saprast, ka viņam patiesībā ir nepieciešami vairāki pakalpojumi, lai iegūtu to, kas viņam patiesībā ir nepieciešams. Izvērtējot pakalpojuma detalizācijas lietderīgumu, jāņem vērā šādi pakalpojuma sniedzējam un klientam svarīgi aspekti:

3.tabula. Pakalpojumu detalizācijas lietderīguma novērtēšanas aspekti

| Aspekts                   | Skaidrojums   | Pazīmes, kas norāda, ka nepieciešama cita detalizācijas pakāpe   | Pareizi                                 | Nepareizi   |
|---------------------------|---|--|---|---|
| Vajadzība pēc pakalpojuma | Pakalpojums ir darbību kopums un vajadzība ir pēc šo darbību kopuma rezultāta, nevis atsevišķas darbības, kas tiek veikta | Pārāk sadrumstaloti – ja klienta, nav vajadzība pēc pakalpojuma (darbības) atsevišķi no citiem pakalpojuma turētāja sniegtiem pakalpojumiem (darbībām) | „Statistikās informācijas sagatavošana” | „Statistikās informācijas savākšana”; „Statistikās informācijas apstrāde”; „Atskaišu sagatavošana par statistisko informāciju”; „Atskaišu sniegšana par |



| <i>Aspekts</i>   | <i>Skaidrojums</i>  | <i>Pazīmes, kas norāda, ka nepieciešama cita detalizācijas pakāpe</i>  | <i>Pareizi</i>                           | <i>Nepareizi</i>            |
|--|---|--|--|-----------------------------|
|  |   |  |  | statistisko informāciju”    |
| Pakalpojuma atrašanas vienkāršība                                  | Ja pakalpojumi definēti pārāk vispārīgi, ar mazu detalizācijas pakāpi, nav iespējams atrast tieši to pakalpojumu, kas nepieciešams  | Pārāk vispārīgi – ja klientam grūti atrast un izvēlēties sev vajadzīgo pakalpojumu   | „Statistiskās informācijas sagatavošana” | „Informācijas sagatavošana” |
| Pakalpojumu līmeņu nosacījumu un samaksas nosacījumu caurspīdīgums | Īpaši svarīgi ir nošķirt pakalpojumus ar būtiski atšķirīgiem pakalpojumu līmeņu nosacījumiem (termiņi, apjomi, saturs, pakalpojuma piegādes veids) un samaksu. Taču vienlaikus jāatceras par klienta ērtībām (piemēram, piedāvāt pakalpojumu pakas).  | Pārāk vispārīgi – ja pakalpojuma sniegšana nav viengabalaina, iespējamās ļoti daudzas un dažādas apakšpakalpojumu (darbību) kombinācijas, par katru noteikta atšķirīga un atsevišķa samaksas, pakalpojuma piegādes kārtība |  |                             |
| Pakalpojumu pārvaldības vienkāršība                                | Būtiski rast līdzsvaru starp pakalpojumu pārvaldības izmaksām un pakalpojumu detalizāciju.<br>Katrs pakalpojums ir jāadministrē – jāapraksta, jāplāno, jāseko rādītāju izpildei, jāveic dažādas citas darbības saistībā ar pakalpojumu pārvaldību, ko bieži vien nav lietderīgi darīt pārāk sīki sadrumstalotiem pakalpojumiem. | Pārāk sadrumstaloti – liela pakalpojuma pārvaldības sarežģītība, pārmērīgs laika patēriņš, tehnisko resursu noslodze, izmaksas.  |  |                             |
| Pakalpojumu darbības analīzes iespējas                             | Pārāk vispārīgi sadalīti pakalpojumi neļauj vērtēt pakalpojumu pieprasījumu, sniegto apjomu, kvalitāti, ienākumus, jo viss ir ”kopējā katlā”.   | Pārāk vispārīgi – trūkst pakalpojumu darbības analīzes iespējas.   |  |                             |

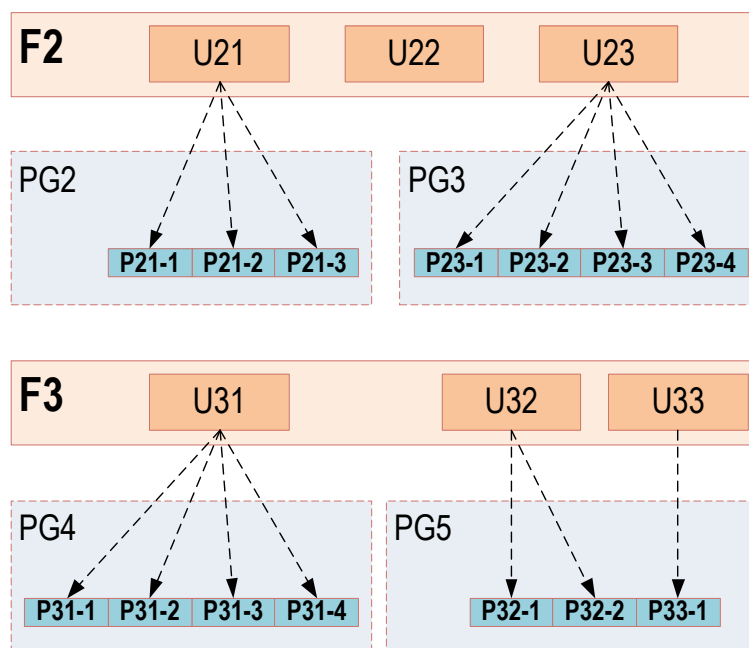
Papildus 3. tabulā minētajiem, ir iespējami arī citi aspekti, lai iestādes līmenī noteiktu atbilstošāko pakalpojumu detalizācijas pakāpi. Tā ir iestādes vadības izvēle un lēmums.

#### 4. Pakalpojuma nosaukuma veidošana

- Veido pakalpojuma nosaukumu un precizē pakalpojumu sarakstu (*forma F1 kolonna D pievienotajā Excel failā*).
- Pakalpojumu nosaukumiem jābūt pēc iespējas īsiem, bet jāietver visa informācija, lai klients pēc nosaukuma varētu izvēlēties sev nepieciešamo pakalpojumu.
- Pakalpojumu nosaukumam jāraksturo darba rezultāts (labums klientam), ko pakalpojuma izpildītājs sniedz klientam – tam jāsaturs „objekts” un „darbība”, kas ar šo „objektu” tiek veikta (piemēram: apgaismojuma nodrošināšana, izziņas „ABC” sagatavošana, pabalsta „ABC” piešķiršana);

#### 5. Pakalpojumu grupēšana

- Izvērtējot lietderību, pakalpojumus var grupēt, veidojot loģiskas pakalpojumu grupas (PG) (*forma F1 kolonna M pievienotajā Excel failā*). Grupē līdzīgus pakalpojumus; saistītus pakalpojumus; pakalpojumus, kam nepieciešama kopīga pārvaldība. Iespējami arī citi iemesli, kādēļ lietderīgi veidot grupas.
- Pakalpojumu grupēšanai pakalpojumu grupās ir organizatoriska nozīme, kas nodrošina vienvēidīgu, vai funkcionāli saistītu pakalpojumu pārvaldīšanu – sadarbības koordinēšanu, plānošanu un attīstību, resursu optimizēšanu grupas ietvaros. Pēc iestādes vadītāja ieskatiem, ja tas ir lietderīgi, iespējama pakalpojumu grupēšana vairākos hierarhiskos līmeņos, atbilstoši nosakot atbildības. Grupā var apvienot pakalpojumus no visiem uzdevumiem (skatīt 1.attēla , variantu F1), grupā var ietvert pakalpojumus, kas izriet no viena uzdevuma (skatīt 2.attēla. variantu F2), grupā var ietvert pakalpojumus, kas izriet no vairākiem uzdevumiem (skatīt 1.attēlu variantu F3).



2.attēls. Pakalpojumu grupēšana

Zemāk esošajā tabulā attēlots praktisks piemērs, kas raksturo, kā pakalpojums izriet no iestādes funkcijas un uzdevumiem, kā arī to, kā pakalpojumi var tikt grupēti pakalpojumu grupās.

4.tabula. Pakalpojumu grupēšanas piemērs (pirms pakalpojumu pārbūves)

| Funkcija<br>(F)  | Uzdevums<br>(U)          | Pakalpojums<br>(P)                | Pakalpojumu grupa<br>(PG) |
|------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Valsts politikas | Piešķirt valsts sociālās | Paternitātes pabalsta piešķiršana | Pabalstu un atbalstu      |

| Funkcija<br>(F)  | Uzdevums<br>(U)   | Pakalpojums<br>(P)  | Pakalpojumu grupa<br>(PG) |
|--|---|---|---------------------------|
| Īstenošana sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā | apdrošināšanas pensijas, pabalstus, atlīdzības un valsts sociālos pabalstus, kā arī nodrošināt to izmaksu | Maternitātes pabalsta piešķiršana   | Pabalstu piešķiršana      |
|  |   | Bērna piedzimšanas pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Bērna kopšanas pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Vecāku pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Ģimenes valsts pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Piemaksas pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu piešķiršana                                  |                           |
|  |   | Pabalsta aizbildnim par bērna uzturēšanu piešķiršana  |                           |
|  |   | Pabalsta par bērnu invalīdu piešķiršana   |                           |
|  |   | Bērna invalīda kopšanas pabalsta piešķiršana  |                           |
|  |   |   |                           |
|  |   | Valsts atbalsta piešķiršana ar celiakiju slimiem bērniem, kuriem nav noteikta invaliditāte            |                           |
|  |   | Pabalsta piešķiršana transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem ir aprūtināta pārvietošanās |                           |
|  |   | Pabalsta piešķiršana invalīdam, kuram nepieciešama kopšana  |                           |
|  |   | Valsts sociālais pabalsta piešķiršana ČAES avārijas seku likvidēšanas dalībniekam, vai viņa ģimenei   |                           |
|  |   | Slimības pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsta apgādnieka zaudējuma gadījumā piešķiršana                       |                           |
|  |   | Apbedīšanas pabalsta piešķiršana  |                           |
|  |   | Vienreizēja pabalsta piešķiršana mirušā laulātajam  |                           |
|  |   | Bezdarbnieka pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsta piešķiršana   |                           |
|  |   | Atlīdzības par audžuģimenes pienākumu pildīšanu piešķiršana   | Atlīdzību piešķiršana     |
|  |   | Atlīdzības par aizbildņa pienākumu pildīšanu piešķiršana  |                           |
|  |   | Atlīdzības par bērna adopciju piešķiršana   |                           |
|  |   | Atlīdzības par adoptējamā bērna aprūpi piešķiršana  |                           |
|  |   | Kaitējuma atlīdzība ČAES avārijas seku likvidēšanas dalībniekam vai viņa apgādībā bijušai personai    |                           |
|  |   | Apdrošināšanas atlīdzības par   |                           |

| Funkcija<br>(F)   | Uzdevums<br>(U)   | Pakalpojums<br>(P)   | Pakalpojumu grupa<br>(PG)  |
|---|---|--|--|
|   |   | apgādnieka zaudējumu (sakarā ar nelaiemes gadījumu darbā vai arodslimību) piešķiršana<br>Apdrošināšanas atlīdzība sakarā ar nelaiemes gadījumu darbā vai arodslimību<br>Atlīdzība par ārstēšanās un rehabilitācijas izdevumiem sakarā ar nelaiemes gadījumu darbā vai arodslimību<br>Vecuma pensijas piešķiršana<br>Apgādnieka zaudējuma pensijas piešķiršana<br>Invaliditātes pensijas piešķiršana<br>Izdienas pensijas piešķiršana<br>Piemaksas pie pensijas piešķiršana   | Pensiju piešķiršana  |
| „Datu apstrāde un informācijas aprites nodrošināšana”               | „Sastādīt un sagatavot statistiskus un analītiskus pārskatus”<br>„Sagatavot un noteiktā termiņā nodod valsts arhīviem pastāvīgi glabājamus dokumentus”  | Statistiskās informācijas sagatavošana<br>Analītiskās informācijas sagatavošana<br>Dokumentu pieņemšana glabāšanā<br>Dokumentu izsniegšana<br>Dokumentu sagatavošana un nodošana glabāšanā valsts arhīvam  | Datu apstrādes pakalpojumi   |
| „Telekomunikācijas tīklu un sakaru sistēmu veidošana un uzturēšana” | „Uzturēt un attīstīt ..... ministrijas sakaru sistēmas un ..... pārziņā esošos komunikācijas tehnoloģiju tehniskos resursus”<br>„Nodrošināt ..... ministrijas optiskā pārraides un lokālo tīklu attīstību un darbību”<br>„Nodrošināt ..... ministrijā un tās padotībā esošajās iestādēs esošo mobilo un pārnēsājamo radiostaciju uzskaiti, plānot un nodrošināt ministrijai piešķirto radiofrekvenču izmantošanu” | Vājstāvas sistēmu rezerves elektrobarošanas nodrošināšana<br>Interneta nodrošināšana<br>E-pasta nodrošināšana<br>Dienesta mobilo tālrunu darbības nodrošināšana<br>Telekonferenču nodrošināšana<br>Konferenču zāļu tehniskā nodrošināšana<br>Optiskā datu pārraides tīkla uzturēšana<br>Lokālo datu pārraides tīklu izveide un uzturēšana<br>Šifrētu kanālu izveide un uzturēšana<br>Radio sakaru nodrošināšana (attīstība, ekspluatācija un uzturēšana)<br>Abonenta datu reģistrēšana, aktualizēšana, dzēšana<br>Radio sakaru līdzekļu tehniskā apkope un remonts | Telekomunikāciju pakalpojumi<br>Datu pārraides un drošības pakalpojumi<br>Radio sakaru tīkla pakalpojumi |

## 6. Pakalpojumu numerācijas veidošana

Lai atvieglotu pakalpojumu pārvaldības automatizēšanu un nodrošinātu vienotu un pārskatāmu pakalpojumu uzskaiti valsts vienotā pakalpojumu reģistrā, kā arī lai nodrošinātu vienotu

pakalpojumu pārvaldību visā valstī, nodrošina, lai pakalpojumu numerācija būtu unikāla un neatkārtojama:

- katram pakalpojumam veido unikālu numuru – identifikatoru (*forma F1 kolonna E pievienotajā Excel failā*);
- pakalpojuma identifikatoram jāietver pakalpojuma klases apzīmējums (*forma F1 kolonna B pievienotajā Excel failā*) un pakalpojuma kārtas numurs (*forma F1 kolonna C pievienotajā Excel failā*):
  - pārvaldes pakalpojums – PP;
  - starpiestāžu pakalpojums – SP;
  - saimnieciskais pakalpojums – KP.

**5.tabula. Pakalpojumu identifikatoru veidošanas piemērs**

| Funkcijas numurs | Uzdevuma kārtas numurs funkcijas ietvaros | Pakalpojuma kārtas numurs uzdevuma ietvaros | Pakalpojuma klase | Pakalpojuma identifikators |
|------------------|---|---|-------------------|----------------------------|
| 0001             | 0001-01                                   | 0001-01-0001                                | PP                | 0001-01-0001-PP            |
| 0001             | 0001-01                                   | 0001-01-0002                                | PP                | 0001-01-0002-PP            |
| 0001             | 0001-01                                   | 0001-01-0003                                | PP                | 0001-01-0003-PP            |
| 0002             | 0002-08                                   | 0002-08-0004                                | SP                | 0002-08-0004-SP            |
| 0003             | 0003-01                                   | 0003-01-0001                                | PP                | 0003-01-0001-PP            |
| 0003             | 0003-02                                   | 0003-02-0001                                | PP                | 0003-02-0001-PP            |
| 0003             | 0003-03                                   | 0003-03-0001                                | SP                | 0003-03-0001-SP            |
| 0004             | 0004-0n                                   | 0004-0n-000n                                | KP                | 0004-0n-000n-KP            |

- pakalpojuma identifikatoru var piešķirt tikai vienu reizi – slēdzot pakalpojumu, to vairs nedrīkst izmantot kādam citam pakalpojumam;
- pakalpojuma identifikators ir saistīts ar funkcijas un uzdevuma numuru (šis nosacījums jāprecizē veidojot vienotu valsts funkciju un pakalpojumu numerācijas sistēmu – pakalpojuma identifikatoram jābūt pakārtotam funkcijas un uzdevuma numuram);
- funkciju un uzdevumu numerācijai un pakalpojumu identifikatoriem ir jāiekļaujas vienotā valsts mēroga numerācijas sistēmā, savukārt pakalpojumu grupu numerācija ir pilnībā iekšējs iestādes darba organizācijas jautājums.

Pakalpojumu numerācijas veidošanas principi var tikt precizēti pēc Publisko pakalpojumu izvērtēšanas.

## **7. Pakalpojuma svarīguma noteikšana**

Izvērtējot pakalpojuma svarīguma aspektus, nosaka un fiksē pakalpojuma svarīgumu (*forma F1 kolonna F pievienotajā Excel failā*).

Pakalpojuma svarīgums ir viens no pakalpojuma pamata rādītājiem, un no tā ir atkarīga:

- pakalpojuma teritoriālā pieejamība;
- minimālie garantētie pakalpojumu līmeņa rādītāji (pieejamības laiki, atjaunošanas laiki u.c.);
- pakalpojuma plānošanas līmeņi:
  - resursu ietilpības plānošana (pakalpojuma sniegšanas komponentes (iesaistītie tehnoloģiskie, materiālie u.c. veida resursi), to izmantošanas efektivitāte);

- pieejamības plānošana (komponenšu apdraudējuma riski un proaktīvās darbības);
  - nepārtrauktības plānošana (pakalpojuma apdraudējuma riski un reaktīvās darbības);
  - izmaksu plānošana un vadība.
- atsevišķa pakalpojuma vadītāja esamība konkrētajam pakalpojumam – jo svarīgāki pakalpojumi, jo mazāku pakalpojuma skaitu var uzticēt vienam pakalpojuma vadītājam;
  - pakalpojuma apraksta sadaļu esamība un to detalizācijas līmenis.

Esošo pakalpojumu svarīguma izvērtēšana tiks veikta Publisko pakalpojumu vērtēšanas ietvaros.

Pakalpojuma svarīguma noteikšanas secība un kritēriji:

- pakalpojuma svarīgums ir jāvērtē attiecībā pret klientu (kādas varētu būt sekas, ja pakalpojums netiktu saņemts);
- vērtējot pakalpojuma svarīgumu, jāņem vērā, ka pakalpojums var būt sastāvdaļa kādam citam pakalpojumam ar savu svarīguma līmeni (iekšējie un starpiestāžu pakalpojumi).
- Svarīgumam ir iespējami četri līmeņi (kritisks, svarīgs, vidēji svarīgs, mazsvarīgs) (skat. 6.tabulu nr.5.)

**6.tabula. Pakalpojumu svarīguma raksturojums**

| Svarīguma līmenis         | Raksturojums   | Sniegšanas parametri  |
|---------------------------|--|---|
| <b>1 – kritisks</b>       | vitāli nepieciešams visai sabiedrībai, tā nenodrošināšana apdraud valsts drošību, cilvēku dzīvību<br>pakalpojums saistīts ar valsts drošību, cilvēku dzīvības apdraudējuma novēršanu   | atbilstoši maksimālajām pieejamības un kvalitātes prasībām  |
| <b>2 – svarīgs</b>        | svarīgs visai sabiedrībai, tā nenodrošināšana var apdraudēt valsts drošību, cilvēku dzīvību vai veselību, kā arī konstitucionālās pamattiesības vai plašas sabiedrības daļas vajadzības<br>pakalpojums saistīts ar sabiedriskās kārtības uzturēšanu, cilvēku veselības apdraudējuma novēršanu, dažādu avārijas dienestu darbību, valsts starptautisko pienākumu pildīšanu, sociālo drošību | atbilstoši uzdotajām pieejamības un kvalitātes prasībām   |
| <b>3 – vidēji svarīgs</b> | nozīmīgs pakalpojums sabiedrībai, tā nenodrošināšana rada negatīvu efektu (šaurai grupai), taču neskar valsts drošību, cilvēku dzīvību/veselību, konstitucionālās pamattiesības<br>pakalpojums saistīts ar citu vispārēju labumu (koplietošanas pakalpojumu) nodrošināšanu   | pieļaujamas minimālas pieejamības un kvalitātes prasības, iespējama pieejamības/kvalitātes samazināšana (ierobežotu resursu gadījumā) |
| <b>4 – mazsvarīgs</b>     | nebūtisks no sabiedrības vajadzību viedokļa, tā nenodrošināšana nerada vērā ņemamu kaitējumu<br>pakalpojums saistīts ar individuāla labuma pakalpojumu nodrošināšanu   | jāizskata jautājums par atteikšanos no pakalpojuma nodrošināšanas   |

### 3.2.2. Rekomendācijas darba organizācijai – atbildīgo noteikšana

leviešot pakalpojumu pārvaldību valsts mērogā, nosaka atbildīgos atbilstoši definētajai pakalpojumu hierarhijai:

- valsts mērogā – atbildīgais par visu valsts pārvaldes iestāžu (pakalpojumu turētāju) pakalpojumu kopējo sarakstu, nodrošina to, lai visi sarakstā uzskaitītie pakalpojumi nedublējas, atbilst valsts pārvaldes funkcijām un citiem normatīviem aktiem;
- iestādes mērogā:
  - par iestādes kopējo pakalpojumu katalogu – atbildīgais par iestādes pakalpojumiem;
  - par pakalpojumu grupām - pakalpojumu grupu vadītāji (atbildīgie par funkcijas veikšanu);
  - par pakalpojumiem - pakalpojumu vadītāji.

Atbildības nosakāmas kā amati vai lomas, katrai iestādei individuāli izvērtējot atbilstošāko pieeju.

Atbildīgos norāda pakalpojumu sarakstā (*forma F1 kolonna G pievienotajā Excel failā*).

Galvenie pienākumi:

- Pakalpojuma vadītājs:
  - atbildīgs par sev uzticētā pakalpojuma dzīves ciklu kopumā;
  - veido un korigē pakalpojuma aprakstu;
  - izstrādā pakalpojuma sniegšanas procesus un to nodrošinošās procedūras;
  - plāno pakalpojuma nodrošināšanai nepieciešamos resursus - optimizē pakalpojumā iesaistīto resursu izlietojumu;
  - plāno pakalpojuma pieejamību – formulē pieejamības un atjaunojamības kritērijus, nosaka būtisko komponentu (konfigurācijas vienību) ietekmi uz pakalpojumu;
  - piedalās pakalpojuma budžeta izveidē un seko tā ievērošanai;
  - organizē pakalpojuma sniegšanā iesaistīto apmācību un koordinē sadarbību;
  - nosaka pakalpojuma kvalitātes rādītājus un seko to izpildei;
  - plāno pakalpojumu nepārtrauktu uzlabošanu, attīstību - sagatavo priekšlikumus pakalpojumu uzlabošanai;
  - sagatavo priekšlikumus jaunu pakalpojumu ieviešanai, piedalās jaunu pakalpojumu izstrādē;
  - pārzina sava pakalpojuma klientus un lietotāju grupas;
  - pārzina kādiem klientiem kādi pakalpojuma līmeņi ir pieejami un kādus drīkst piešķirt;
  - piedalās klientu un lietotāju aptauju izveidē;
  - veido sadarbību ar pakalpojumu izpildītājiem, klientu apkalpotājiem un partneriem;
  - savu darbību saskaņo ar pakalpojumu grupas vadītāju.
- Pakalpojumu grupas vadītājs:
  - atbildīgs par pakalpojumu grupā ietilpstošajiem pakalpojumiem kopumā (pakalpojumu identificēšana – saraksta izveide atbilstoši funkcijai);
  - nodrošina stabilu un nepārtrauktu pakalpojumu grupas darbību un attīstību;
  - koordinē pakalpojumu grupā ietilpstošo pakalpojumu vadītāju darbu (sadarbību);
  - attīsta pakalpojumu grupu, atbilstoši funkcijai, no kuras tā izriet;
  - nosaka pakalpojumu grupā ietilpstošo pakalpojumu prioritāti;
  - pārtrauc vai izbeidz nelietderīgus pakalpojumus;

- plāno efektīvu nodrošinājuma izmantošanu, izvirza prasības (piemēram, prasības pēc tehnoloģijām, darbinieku kompetences u.c.), plāno pakalpojumu grupas budžetu;
- pakalpojumu grupas ietvaros kontrolē plānu, rīkojumu, uzdevumu, nodrošinājuma pietiekamību, darba kvalitātes un iekšējās kārtības noteikumu izpildi;
- savu darbību saskaņo ar atbildīgo par pakalpojumiem iestādes mērogā.



## 4. Pakalpojumu aprakstīšanas vadlīnijas

### 4.1. Pamatprincipi

#### *Lietderības princips*

Piemērojot metodiku, pakalpojumu aprakstīšanā jāvadās no praktiskiem, saprātīgiem apsvērumiem, piemēram, lai noteiktu pakalpojumu apraksta detalizācijas pakāpi.

### 4.2. Prasības un rekomendācijas

#### 4.2.1. Pakalpojumu aprakstīšanas prasības

Pakalpojumu aprakstīšanas rezultāts ir pakalpojumu katalogi. Pakalpojumu aprakstīšanas detalizācijas pakāpes izvēle ir iestādes kompetencē, bet visām iestādēm jāvadās no vienotām vadlīnijām. Pakalpojumus apraksta pakalpojumu vadītājs, veicot secīgas darbības zemāk norādītajā kārtībā.

Lai varētu uzsākt pakalpojumu aprakstīšanu, jābūt pabeigtam iepriekšējam posmam – pakalpojuma definēšanai, kuras ietvaros sastādīts pakalpojumu saraksts (*forma F1 pievienotajā Excel failā*).

#### 1. Pakalpojumu aprakstīšanas plāna sastādīšana

- Publiskais katalogs (PPK) nesatur visu informāciju, kas nepieciešama pakalpojumu turētājiem un pakalpojumu izpildītājiem, lai veidotu apvienotos (APK) un specializētos katalogus (SPK), tādēļ ir nepieciešams papildināt esošo pakalpojumu aprakstu sadaļu sarakstu. Ir svarīgi, lai katra iestāde apzinātu, kādas pakalpojumu apraksta sadaļas jāietver pakalpojumu aprakstos atbilstoši pakalpojumu dokumentēšanas brieduma līmenim. Pakalpojumu apraksta sastāvdaļu saraksts ar parādītu atkarību no dokumentēšanas brieduma līmeņa, ar paskaidrojumiem pieejams pievienotajā Excel failā (*forma F2*). Forma ietver gan jau esošas ([www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)), gan arī jaunas pakalpojumu aprakstu sadaļas, fiksējot attiecīgu norādi uz to, vai sadaļa jau eksistē „Metodiskie ieteikumi iestāžu sniegto publisko pakalpojumu definēšanā, aprakstīšanā un publicēšanā Publisko pakalpojuma katalogā”, vai arī tā ir jauna (*forma F2 kolonna G pievienotajā Excel failā*).
- Iestādes vadība (darba grupa) izvēlas pakalpojumiem vēlamu vai nepieciešamo pakalpojumu dokumentēšanas brieduma līmeni un tam atbilstošās apraksta sadaļas, kā arī nosaka apraksta sagatavošanas termiņu (termiņus) – izveido pakalpojumu aprakstīšanas plānu (*forma F2 kolonna D, E vai F pievienotajā Excel failā*).
- Atsevišķiem pakalpojumiem pēc vajadzības, neatkarīgi no aprakstīšanas brieduma līmeņa vai pakalpojuma svarīgumam, var noteikt papildus pakalpojuma apraksta sadaļas.
- Katra pakalpojuma aprakstam jānosaka izveides termiņi, pārskatīšanas kārtība un biežums.

#### 2. Pakalpojumu aprakstu un citas saistītās dokumentācijas izveide

- Pakalpojumu aprakstus gatavo pakalpojumu vadītāji un apkopo iestādes vadība ar mērķi:
  - papildināt ar informāciju, kas nepieciešama, lai pakalpojumu sniegšanu varētu uzticēt ārējai iestādei (tas nozīmē, ka ir nepieciešamas detalizēti aprakstīt pakalpojumu sniegšanas procesu, iesniedzamos dokumentus, to pārbaudi, dažādās nestandarta situācijās u.c.);
  - papildināt ar informāciju, kas nepieciešama, lai pakalpojuma turētājs varētu mērīt pakalpojumu sniegšanas atbilstību uzdotajiem kvalitātes kritērijiem (tas nozīmē, ka ir nepieciešams detalizēti noteikt dažādus pakalpojumu sniegšanu raksturojošus rādītājus u.c. informāciju, kas raksturo pakalpojumu kvalitāti).

- Pakalpojuma vadītājs izveido sākotnējo pakalpojuma aprakstu. Sākotnēji jebkuram pakalpojuma aprakstam jāsaturs visas sadaļas (informāciju un dokumentus), kas paredzētas pakalpojuma dokumentēšanas minimālajam - 3.brieduma līmenim (skat. *forma F2 kolonna F pievienotajā Excel failā*). Daļēji tās nepieciešamas publicēšanai valsts publiskajā katalogā (PPK) [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) (skat. *forma F4 pievienotajā Excel failā*) – klientiem, daļēji tās nepieciešamas pakalpojuma sniedzējiem un pašam pakalpojuma vadītājam veidojot speciālos pakalpojumu katalogus (SPP).
- Ne visas pakalpojuma apraksta sadaļas obligāti jāveido un jāuztur visiem pakalpojumiem, bet to izveidē jāvadās no pakalpojumu aprakstīšanas plāna:
  - vispārējās sadaļas – jābūt izveidotām un jāuztur atšķirīgi atkarībā no izvēlēta vai nepieciešamā pakalpojuma aprakstīšanas brieduma līmeņa (tas saistīts ar pakalpojuma svarīgumu):
  - maksimālais (1.) brieduma līmenis – pakalpojumam aprakstītas visas vispārējās sadaļas, kā arī dokumentētas papildus pakalpojumam raksturīgās sadaļas; vēlams pakalpojumiem ar kritisku svarīguma līmeni;
  - vidējs (2.) brieduma līmenis – pakalpojums aprakstīts daļēji; pieļaujams svarīgiem un vidēji svarīgiem pakalpojumiem;
  - minimāls (3.) brieduma līmenis – pakalpojums aprakstīts minimāli, tikai informācija, kas publicēta Publiskajā katalogā; pieļaujams mazsvarīgiem pakalpojumiem.
- Katrai apraksta pakalpojuma apraksta sadaļai ir noteikts pielietojums (skat. *forma F3 pievienotajā Excel failā*):
  - informācijas adresāts:
    - pakalpojuma turētājs (vadītājs);
    - pakalpojuma izpildītājs;
    - klientu apkalpošanas speciālists;
    - klients;
    - kvalitātes vadītājs.
  - informācijas publicēšanas vieta (katalogi):
    - apvienotais pakalpojumu katalogs (APK);
    - speciālais pakalpojumu katalogs (SPK);
    - publiskais pakalpojumu katalogs (PPK).
- Pakalpojuma vadītājs, atbilstoši vadības noteiktajam pakalpojuma definēšanas brieduma līmenim – aprakstīšanas plānam, veido papildus nepieciešamo dokumentāciju, lai esošā dokumentācija atbilstu plānotajai. Pakalpojuma aprakstā ietverto sadaļu formu un sagatavju izveide ir iestādes atbildība, vadoties no iestādes kompetencēm un tehnoloģiskā nodrošinājuma.
- Pakalpojuma vadītājs nodrošina pakalpojuma apraksta sadaļu izmantošanu atbilstoši paredzētajiem mērķiem – nodrošina ar informāciju visus iesaistītos, atbilstoši plānotajam pielietojumam. Pakalpojumu aprakstu sadaļu pielietojuma rekomendācijas pieejamas *pievienotajā Excel failā (forma F3)*.

### **3. Pakalpojumu katalogu izveide**

- Metodikas izstrādes ietvaros ir apzinātas esošo pakalpojumu aprakstu un katalogu nepilnības un sagatavoti priekšlikumi pakalpojumu aprakstu sagatavošanas metodikas uzlabošanai, **papildinot un pilnveidojot** valstī izstrādāto un [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) izmantoto pakalpojumu apraksta

struktūru („Metodiskie ieteikumi iestāžu sniegto publisko pakalpojumu definēšanā, aprakstīšanā un publicēšanā Publisko pakalpojuma katalogā”<sup>1</sup>).

- Iestādes vadība (vai īpaši nozīmēts atbildīgais par iestādes pakalpojumu dokumentēšanu kopumā) veido iestādes apvienoto pakalpojumu katalogu (APK). Iestādes (APK) tiek iekļauti visi pakalpojumu apraksti neatkarīgi no to patreizējās atbilstības paredzētajam brieduma līmenim. Atbildīgais vada visu pakalpojumu dokumentēšanas procesu un kontrolē aprakstu atbilstību plānā paredzētajai.
- APK ir iestādes iekšēja dokumentācija, ko apstiprina iestādes vadītājs.
- Rekomendācijas par to, kādām jābūt Pakalpojuma apraksta sadaļām un kurām sadaļām jāatspoguļojas noteikta veida katalogā, ir ietvertas *pievienotajā Excel failā (forma F3)*. Iekļaušanas rekomendācijas noteikta veida katalogā pieejamas pievienotajā Excel failā (forma F3) un zemāk esošajā tabulā.

**7.tabula. Pakalpojumu katalogu veidi un tajos pieejamā informācija.**

| Informācijas publicēšanas vieta (katalogi) | Pārvaldes pakalpojumi (PP) | Starpiestāžu pakalpojumi (SP) | Saimnieciskie pakalpojumi (KP) | Pilna informācija (apraksta sadaļas) | Daļēja informācija (apraksta sadaļas) |
|--|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Apvienotais pakalpojumu katalogs (APK)     | X                          | X                             | X                              | X                                    |                                       |
| Speciālais pakalpojumu katalogs (SPK)      | X                          | X                             | X                              |                                      | X                                     |
| Publiskais pakalpojumu katalogs (PPK)      | X                          |                               | X                              |                                      | X                                     |

<sup>1</sup> [http://www.vraa.gov.lv/uploads/e-pakapojumi/PPK%20lietotaju%20metodika\\_20\\_versija\\_23052011.doc](http://www.vraa.gov.lv/uploads/e-pakapojumi/PPK%20lietotaju%20metodika_20_versija_23052011.doc)

## 5. Saistītie dokumenti

1. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 2.0 (30.04.2013.);
2. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 1.pielikums. Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas. Versija 2.0 (30.04.2013.);
3. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika. Versija 2.0 (30.04.2013.);
4. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas metodika. Versija 2.0 (30.04.2013.);
5. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 4.pielikums. Pakalpojumu pārbūves izmaksu-ieguvumu aprēķina metodika. Versija 2.0 (30.04.2013);
6. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 5.pielikums. Pakalpojumu izmaksu noteikšanas vadlīnijas. Versija 2.0 (30.04.2013);
7. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis 6.pielikums. Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesi. Versija 2.0 (30.04.2013);
8. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 7.pielikums. Klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas. Versija 2.0 (30.04.2013).