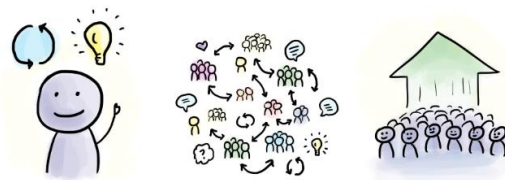




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldība
un
pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas



Pakalpojumu pārvaldības reforma



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Tēmas

Pakalpojumu pārvaldība

- ♦ Pakalpojumi
- ♦ Pakalpojumu veidi
- ♦ Pakalpojumu pārvaldība
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības sistēma
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības galvenie uzdevumi
- ♦ Pakalpojumu pilnveide – atbilstības nodrošināšana
- ♦ "Viedie pakalpojumi"
- ♦ Dzīves situāciju, vajadzību, pakalpojumu un resursu mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas

- ♦ Digitālās tehnoloģijas – Valsts vienotais reģistrs
- ♦ Digitālās tehnoloģijas – Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes
- ♦ Digitālās tehnoloģijas – Valsts pieteikumu vadības sistēma
- ♦ Dažādas citas digitālās tehnoloģijas
- ♦ Digitālo tehnoloģiju savstarpējā mijiedarbība

Pārmaiņas

- ♦ Valsts vienotajā reģistrā reģistrējamā informācija
- ♦ Valsts vienotā reģistra mijiedarbība ar pašapkalpošanās tīmekļvietnēm
- ♦ Pakalpojumu grupēšana un apvienošana

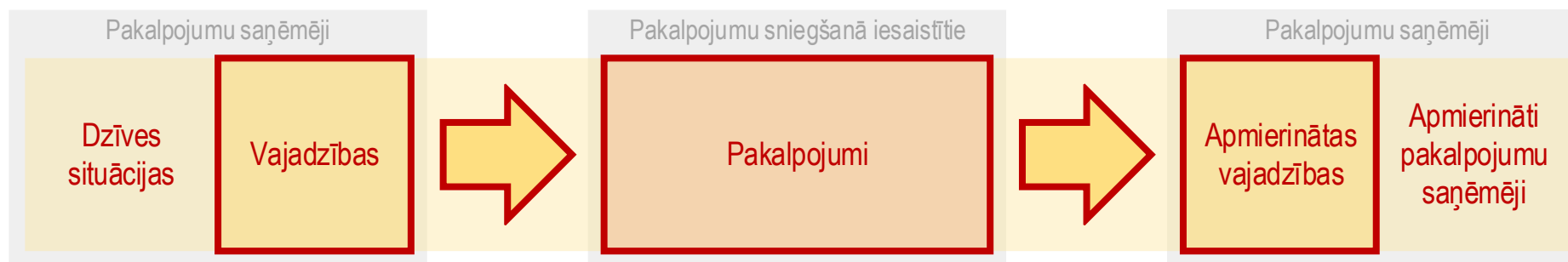


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumi

Pakalpojums

– darbība vai darbību kopums, kas, savstarpēji sadarbojoties pakalpojuma sniedzējam un pakalpojuma saņēmējam, dod labumu (rada vērtību) pakalpojuma saņēmējam un **apmierina pakalpojuma saņēmēja vajadzības**



- ◆ Darbības, kas neapmierina kāda cita vajadzības, nav pakalpojums
- ◆ Ne viss, ko dara iestāde, ir uzskatāms par pakalpojumu, piemēram:
 - ◆ politiku, normatīvā regulējuma, vadlīniju un dažādu plānošanas dokumentu izveide
 - ◆ kontroles un uzraudzības funkciju īstenošana (ne visas funkcijas tiek īstenotas kā pakalpojumi)
 - ◆ saziņa ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšana)
 - ◆ metodiskā atbalsta sniegšana citām iestādēm



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu veidi

Jauni pakalpojumu veidi:

- ♦ **starpiestāžu pakalpojumi** – starpiestāžu sadarbības veids, kad viena iestāde apmierina citas iestādes vajadzību
- ♦ publiskie **vispārēja labuma pakalpojumi** – pakalpojums, kam nav nosakāms konkrēts pakalpojuma saņēmējs



- ♦ ir jāpārvalda visu veidu pakalpojumi, tostarp tie ir jāapraksta un jāreģistrē !
- ♦ katram pakalpojumam ir jābūt konkrētam pakalpojuma vadītājam – konkrētai personai !



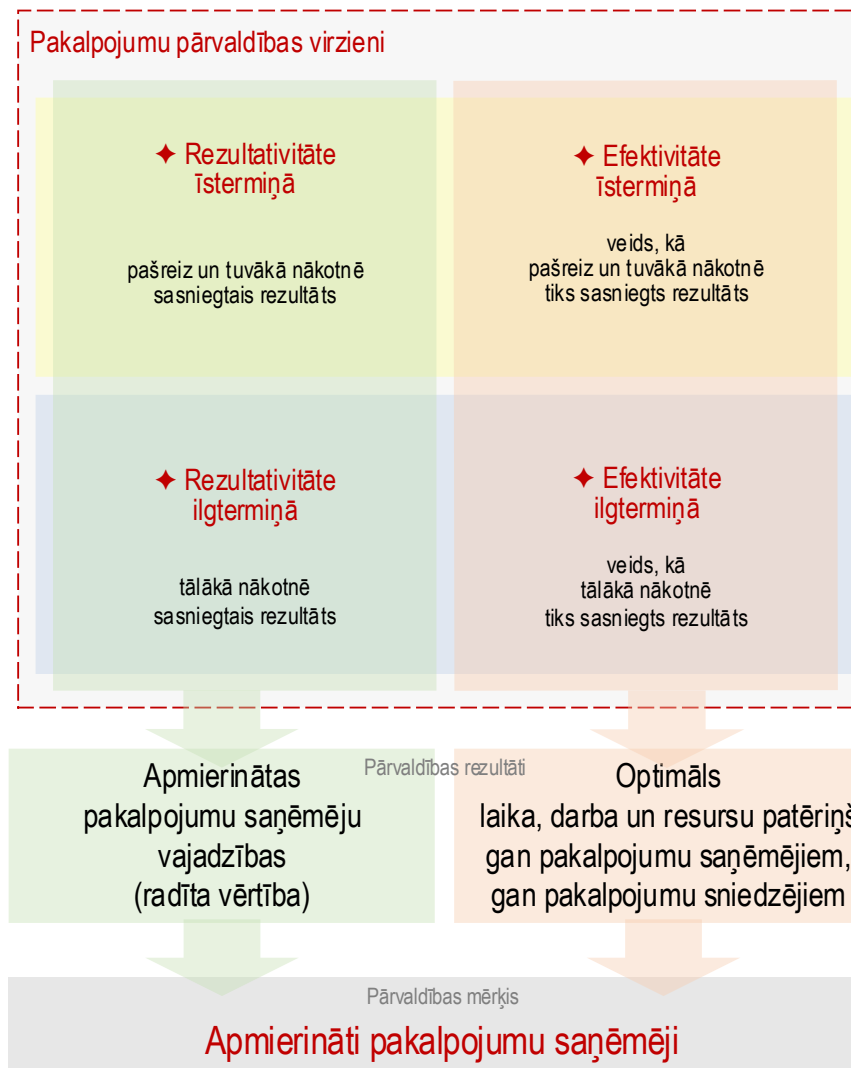
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldība

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
- ◆ efektivitāte īstermiņā:
optimizēti un automatizēti procesi

- ◆ rezultativitāte ilgtermiņā:
attīstība un inovācijas
- ◆ efektivitāte ilgtermiņā:
 - ◆ vērtības → "pakalpojumu kultūra"
 - ◆ "saimnieka attieksme"

Pakalpojumu pārvaldība ir attiecināma uz:

- ◆ pakalpojumu plānošanu
- ◆ pakalpojumu izveidi
- ◆ pakalpojumu ieviešanu
- ◆ pakalpojumu sniegšanu un uzturēšanu
- ◆ pakalpojumu likvidēšanu

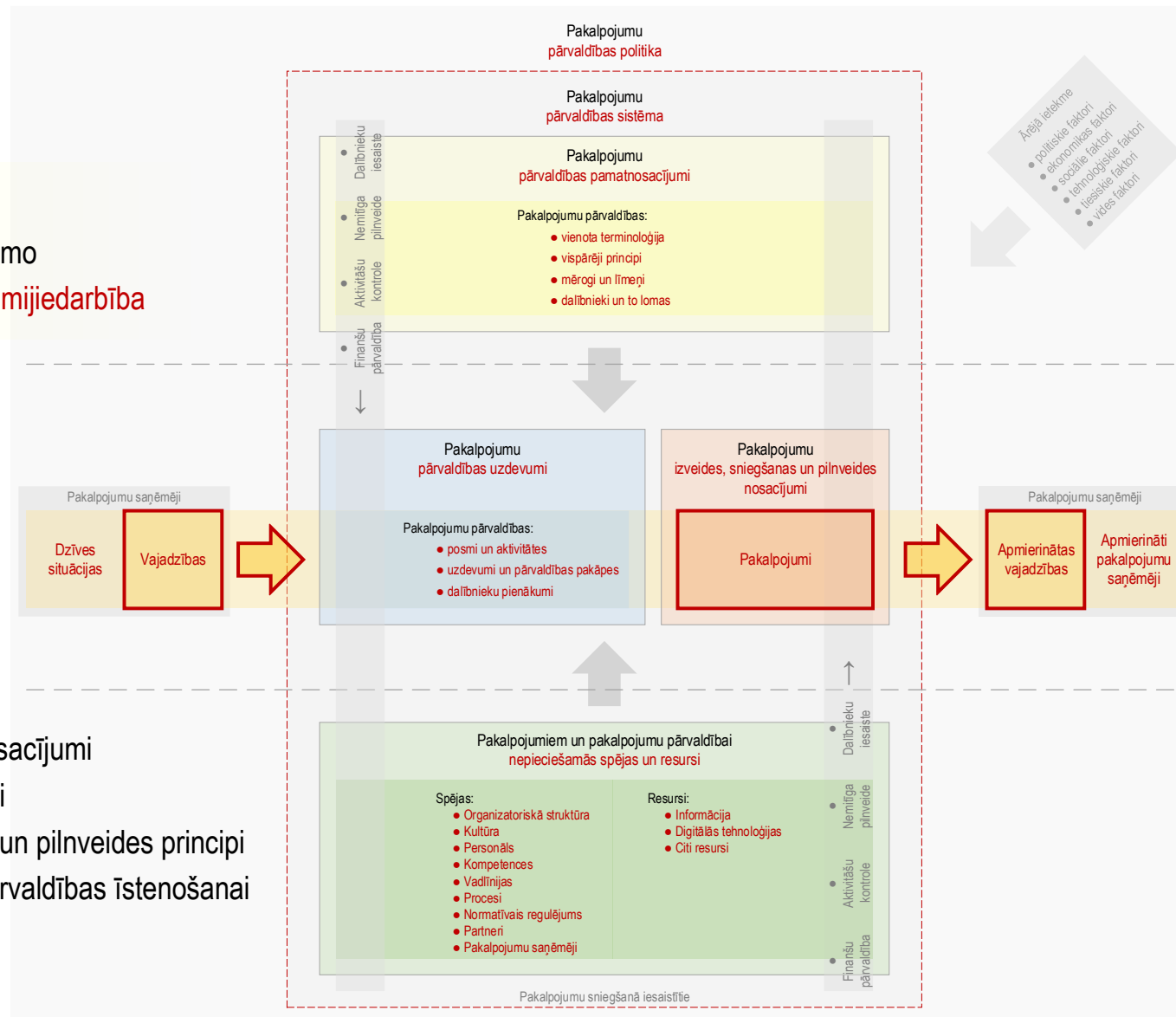


Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības sistēma

Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo sastāvdaļu kopums un to savstarpējā mijiedarbība



◆ 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

Pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas:

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



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības mērogi, līmeņi un lomas

Pakalpojumu pārvaldības mērogi (horizontāli ↔):

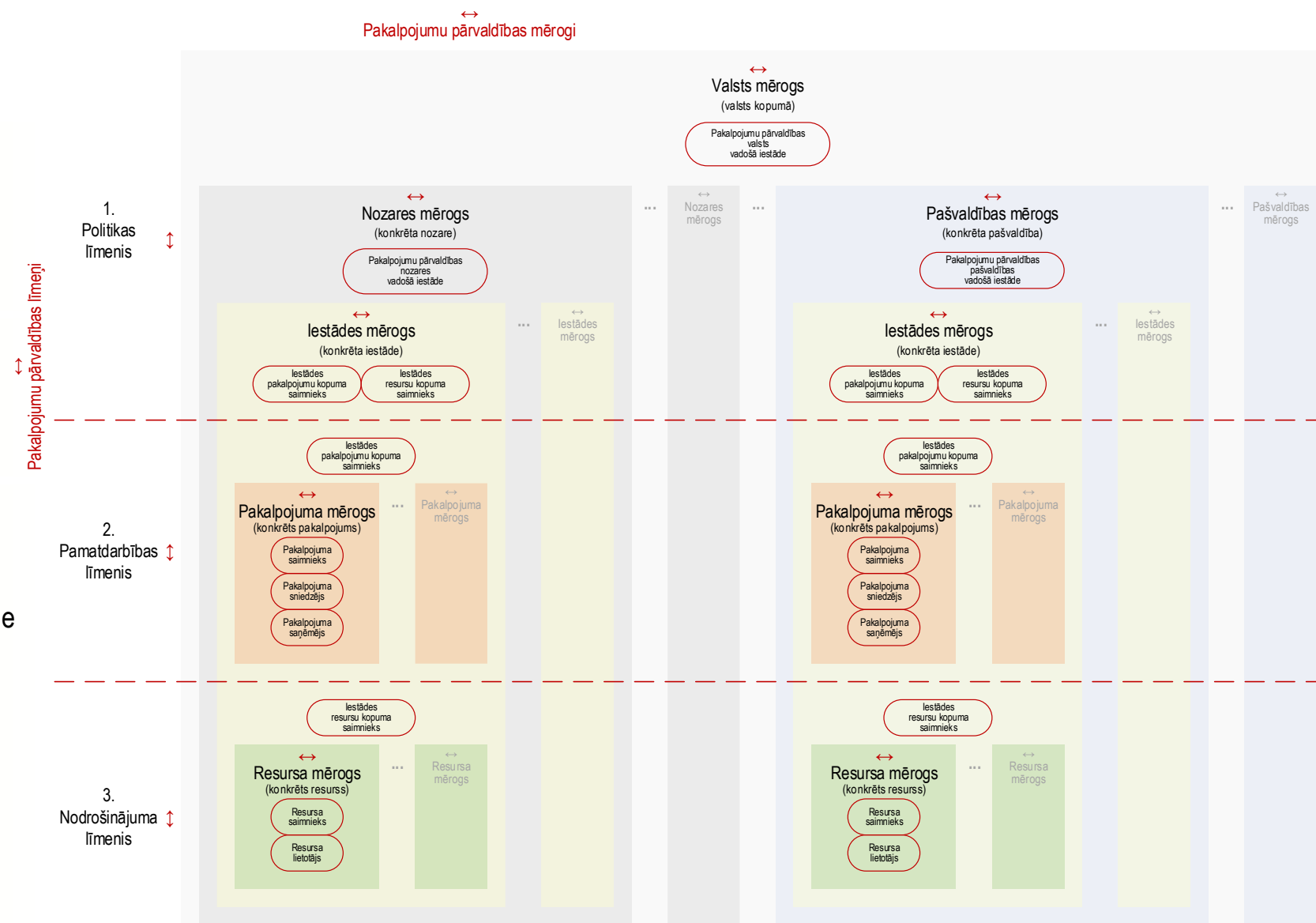
1. Valsts mērogs
2. Nozares mērogs vai pašvaldības mērogs
3. Iestādes mērogs
4. Pakalpojuma mērogs vai resursa mērogs

Pakalpojumu pārvaldības līmeņi (vertikāli ↓):

1. Politikas līmenis
2. Pamatdarbības līmenis
3. Nodrošinājuma līmenis

Pakalpojumu pārvaldības galvenās lomas:

1. Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde
2. Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
3. Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde
4. Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks (vadītājs)
5. Pakalpojuma saimnieks (vadītājs)
6. Pakalpojuma sniedzējs
7. Pakalpojuma saņēmējs
8. Iestādes resursu kopuma saimnieks (vadītājs)
9. Resursa saimnieks (vadītājs)
10. Resursa lietotājs





Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības galvenie uzdevumi

Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks

Pakalpojuma saimnieks

Iestādes resursu kopuma saimnieks

Resursa saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde

Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde

Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde

Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks

Iestādes resursu kopuma saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde

Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde

Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde

Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks

Iestādes resursu kopuma saimnieks

Pakalpojuma saimnieks

Resursa saimnieks

Politikas pārvaldības līmenī:

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

Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī:

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

Visos pārvaldības līmeņos:

1. Nemītīga pilnveide
2. Pārvaldības dalībnieku iesaiste
3. Īstenoto aktivitāšu kontrole
4. Finanšu pārvaldība

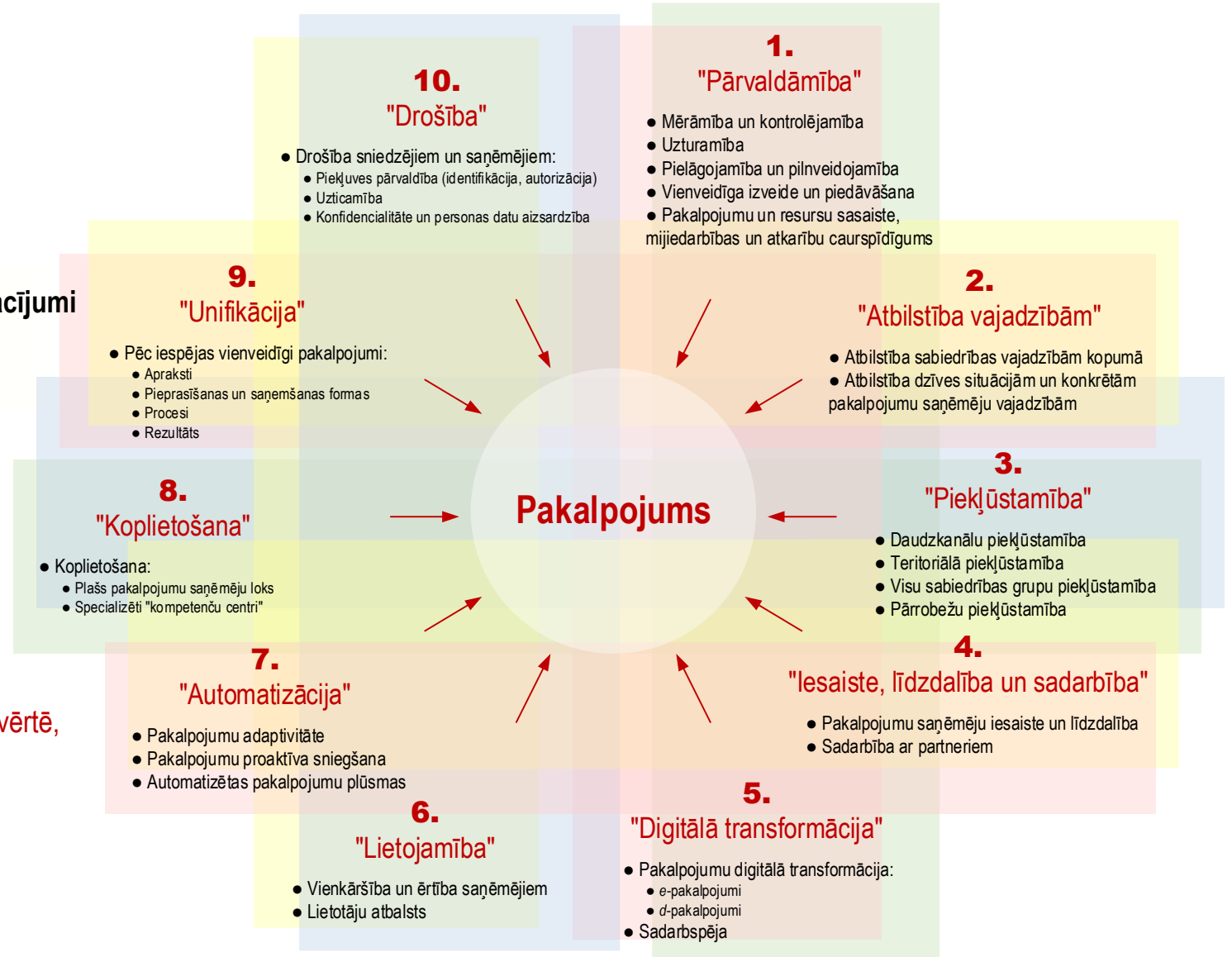


Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pilnveide – atbilstības nodrošināšana (kādiem ir jābūt pakalpojumiem)

Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi nosaka kādiem ir jābūt pakalpojumiem

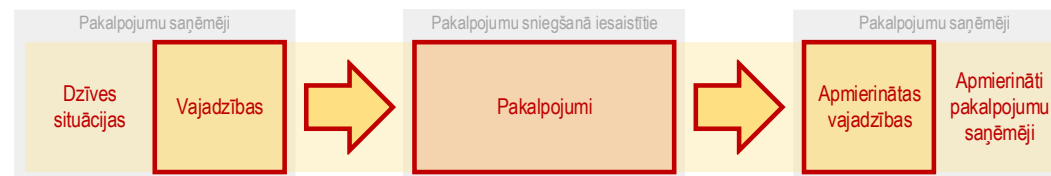
Katra pakalpojuma atbilstības nosacījumiem ir nemitīgi jāvērtē, un katrs pakalpojums ir jāpilnveido !





Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

"Viedie pakalpojumi"



"Viedais pakalpojums" ir pakalpojums, kas:

- ◆ apmierina vairākas vajadzības
- ◆ pielāgojas (adaptējas) konkrētam pakalpojuma saņēmējam, situācijai, kontekstam un dažādiem nosacījumiem

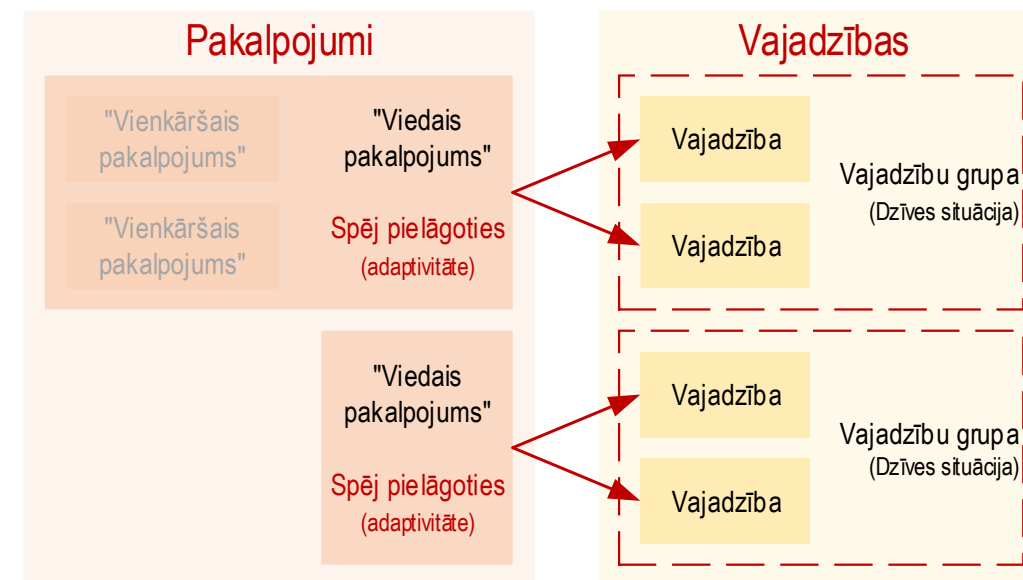
"Viedo pakalpojumu" var veidot:

- ◆ apvienojot un aizstājot vairākus esošus "Vienkāršos pakalpojumus"
- ◆ kā jaunu pakalpojumu

"Viedo pakalpojumu" ieviešana samazina pārvaldāmo pakalpojumu skaitu, padarot pakalpojumu pārvaldību kopumā efektīvāku:

- ◆ vienkāršāku
- ◆ mazāk laika un darba ietilpīgu

"Viedo pakalpojumu" ieviešana ļauj samazināt pakalpojumu pārvaldībā iesaistītā personāla noslodzi un daudzumu



Veidojot jaunus pakalpojumus un pilnveidojot esošos pakalpojumus, tie pēc iespējas jāveido kā "Viedie pakalpojumi" !



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Dzīves situāciju, vajadzību, pakalpojumu un resursu mijiedarbība

Dzīves situācija

◆ "dzīves situācija" ir notikums vai notikumu kopums, apstākļi un ar tiem saistītās vajadzības (vajadzību grupa)

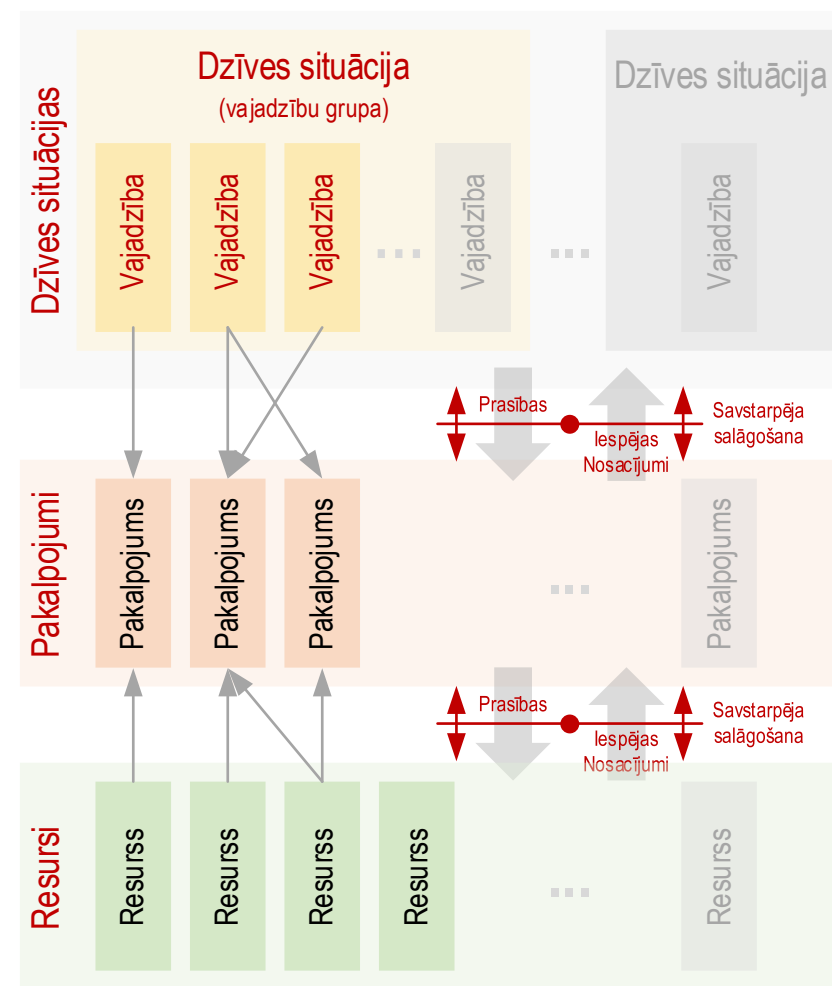
Pakalpojums

◆ "pakalpojums" ir darbība vai darbību kopums, kas, savstarpēji sadarbojoties pakalpojuma sniedzējam un pakalpojuma saņēmējam, dod labumu (rada vērtību) pakalpojuma saņēmējam un apmierina pakalpojuma saņēmēja vajadzības

Resursi

- ◆ "resursi" ir:
 - ◆ informācija
 - ◆ digitālās tehnoloģijas
 - ◆ citi resursi (piemēram, transports, ēkas, tehnoloģiskas iekārtas, enerģija, izejvielas)

ko mēs lietojam, lai nodrošinātu pakalpojumu pārvaldību*



Vajadzības un pakalpojumi ir savstarpēji jāsalāgo !

Pakalpojumi un resursi ir savstarpēji jāsalāgo !

* Pakalpojumu pārvaldība → pakalpojumi ir rezultatīvi un efektīvi gan īstermiņā, gan ilgtermiņā



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Digitālās tehnoloģijas – Valsts vienotais reģistrs

Funkcijas:

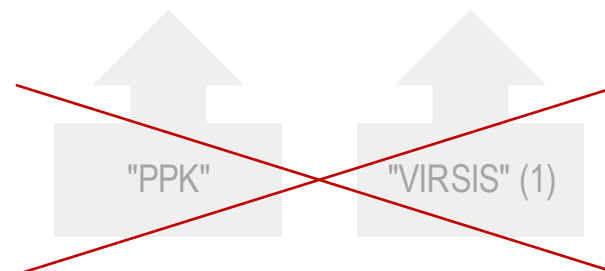
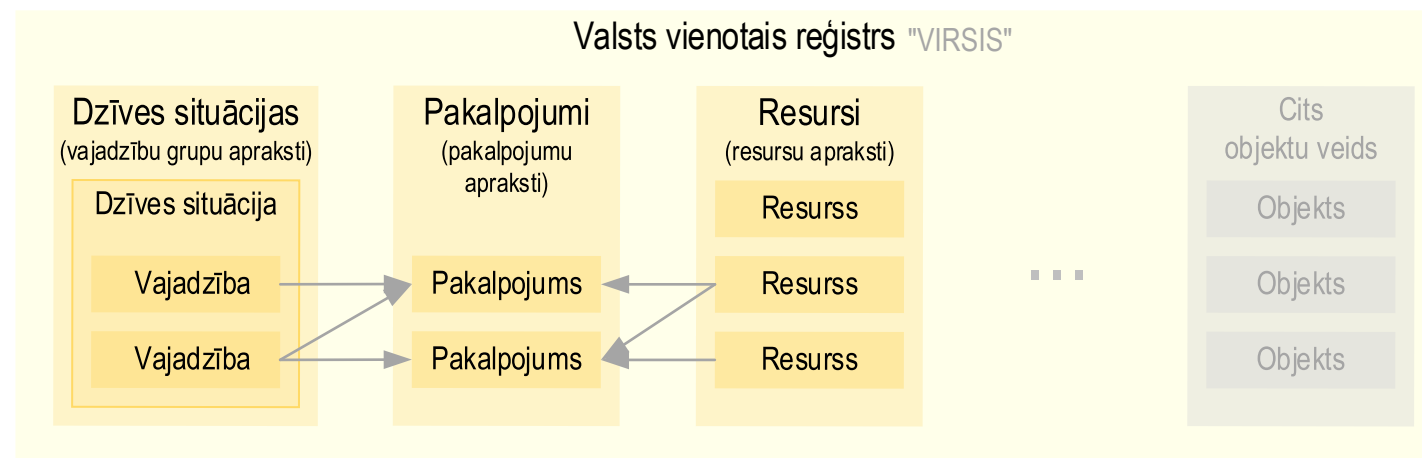
- ◆ Objektu reģistrēšana un savstarpējā sasaiste
- ◆ Informācijas uzkrāšana
- ◆ Informācijas pieejamības nodrošināšana

Objektu veidi (apakšreģistri):

- ◆ Dzīves situācija (vajadzību grupa), vajadzība
- ◆ Pakalpojums
- ◆ Resurss
- ◆ Citi objektu veidi

Sasaiste starp objektiem:

- ◆ Ar dzīves situācijām saistītās vajadzības ir sasaistītas ar pakalpojumiem
- ◆ Pakalpojumi ir sasaistīti ar resursiem





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Digitālās tehnoloģijas – Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes

Funkcijas:

- ◆ Piedāvājumu eksponēšana:
 - ◆ dzīves situāciju (vajadzību grupu) apraksti
 - ◆ pakalpojumu katalogi
- ◆ Pakalpojumu meklēšana
- ◆ Pakalpojumu izvēle
- ◆ Pakalpojumu pieprasīšana un saņemšana
- ◆ Informācijas ieguve

Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes

Latvija.gov.lv
(iedzīvotājiem)

Virsis.gov.lv
(iestādēm)

Business.gov.lv
(uzņēmējiem)

Vienotās
tīmekļvietņu
platformas vietnes

...

Tīmekļvietne

Mobilā lietotne

...



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

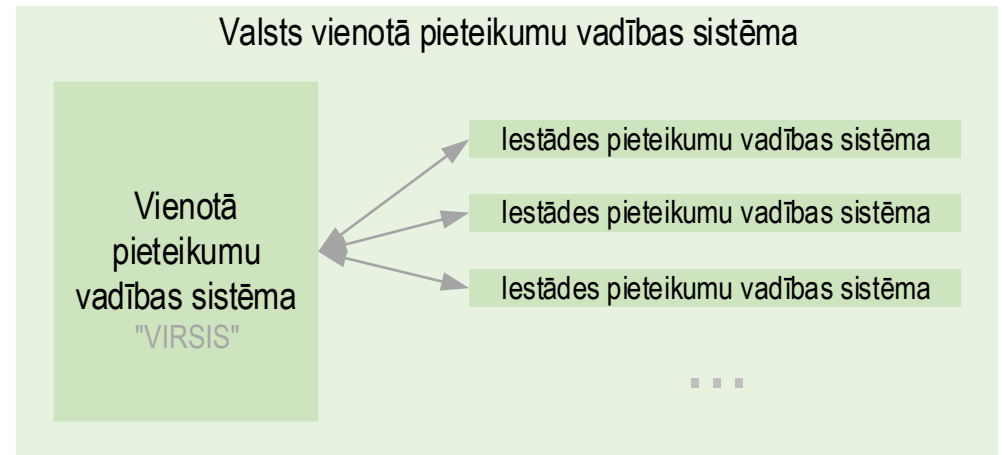
Digitālās tehnoloģijas – Valsts pieteikumu vadības sistēma

Funkcijas:

- ◆ Pieteikumu vadība – darba plūsmu vadība (dažādu veidu pieteikumu apstrāde: reģistrēšana, kontrole, eskalācijas, notifikācijas)
- ◆ Meklēšana
- ◆ Biznesa analītika (analīze, atskaites)
- ◆ Zināšanu datubāze
- ◆ Failu repozitorijs
- ◆ Parakstīšanas rīks, e-paraksts un laika zīmogs
- ◆ Lietotāju administrēšana un uzraudzība
- ◆ Mijiedarbība un informācijas apmaiņa ar citām sistēmām

Pieteikumu veidi:

- ◆ Informācijas pieprasījums
- ◆ Darba pieteikums
- ◆ Vienošanās pieteikums (starpvietāžu vienošanās noslēgšana)
- ◆ Pakalpojuma pieprasījums
- ◆ Izmaiņas pieprasījums
- ◆ Incidenta pieteikums
- ◆ Problēmas pieteikums
- ◆ Sūdzība





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Dažādas citas digitālās tehnoloģijas

◆ Specializēti iestāžu pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi,

tostarp:

- ◆ pašapkalpošanās e-lietotnes un e-formas pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai
- ◆ informācijas sistēmas datu uzkrāšanai un apstrādei
- ◆ informācijas apmaiņas risinājumi
- ◆ specializētas, digitālās tehnoloģijas saturošas iekārtas
- ◆ pakalpojumu automatizācijas, vadības un kontroles risinājumi

◆ Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai,

tostarp:

- ◆ grāmatvedības sistēma
- ◆ lietvedības sistēma

◆ Infrastruktūra,

tostarp:

- ◆ serveri
- ◆ datu glabātavas
- ◆ tīkla un sakaru iekārtas

◆ Dažādi citi pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamie digitālo tehnoloģiju risinājumi,

tostarp:

- ◆ tehnoloģiskais nodrošinājums klātienē pieteikumu reģistrācijai
- ◆ tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei
- ◆ tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei
- ◆ pakalpojumu monitoringa un diagnostikas risinājumi
- ◆ zināšanu datu bāze
- ◆ tehnoloģiskais nodrošinājums klientu un partneru attiecību pārvaldībai
- ◆ tehnoloģiskais nodrošinājums sūdzību pārvaldībai
- ◆ tehnoloģiskais nodrošinājums aptauju veikšanai

◆ Dažādas koplietošanas komponentes,

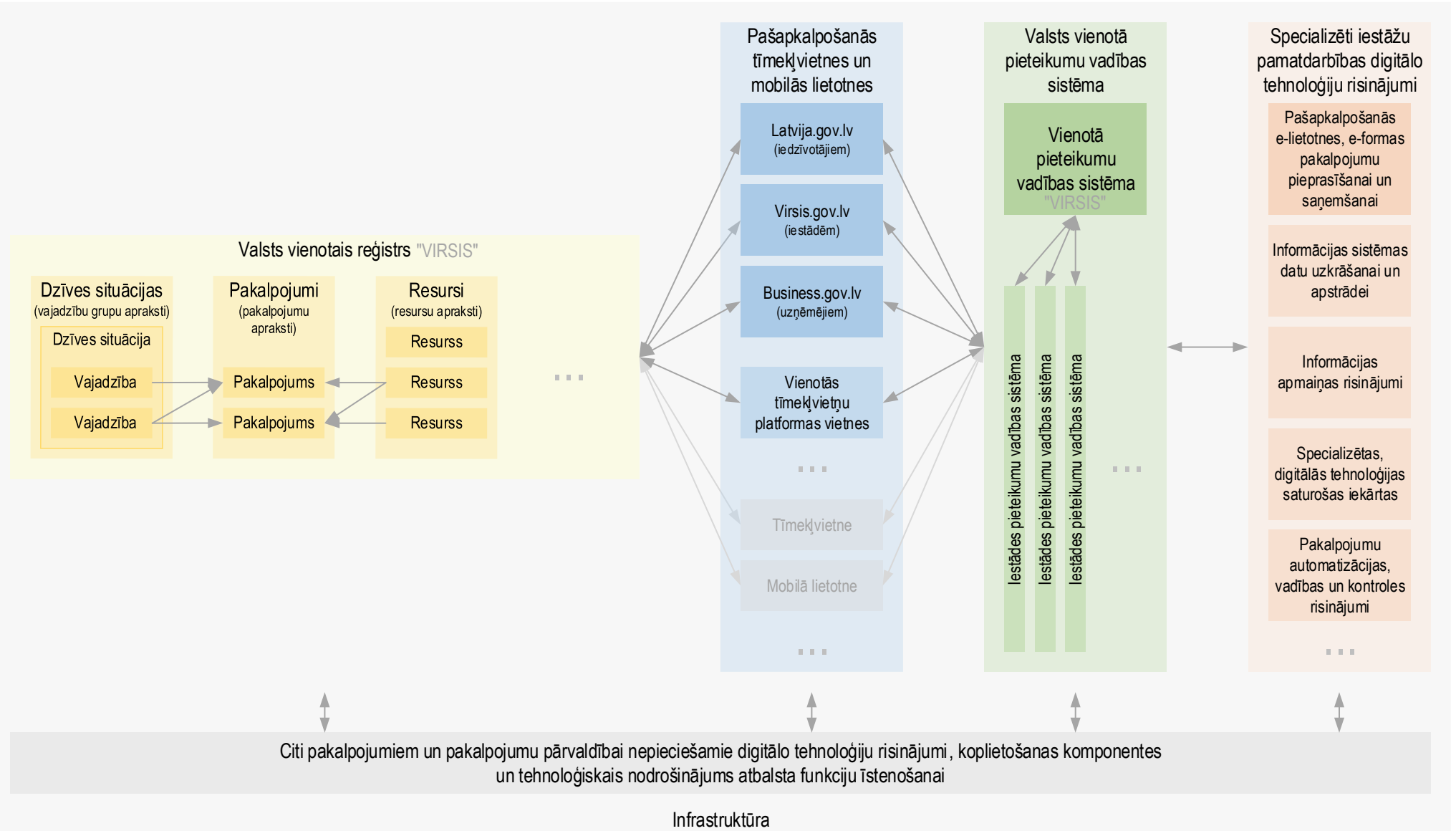
tostarp:

- ◆ maksājumu modulis
- ◆ vienotais pieteikšanās modulis
- ◆ datu apmaiņas risinājumi



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Digitālo tehnoloģiju savstarpējā mijiedarbība

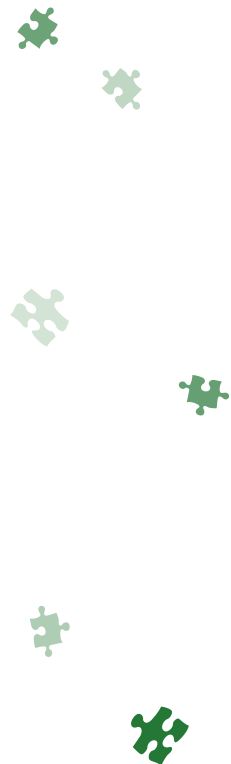
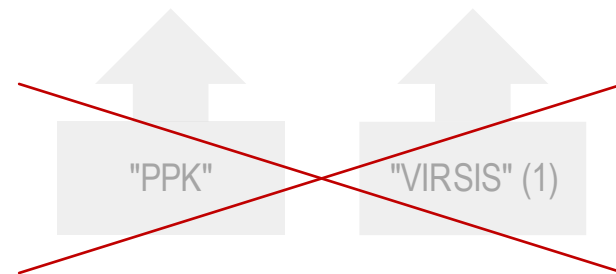
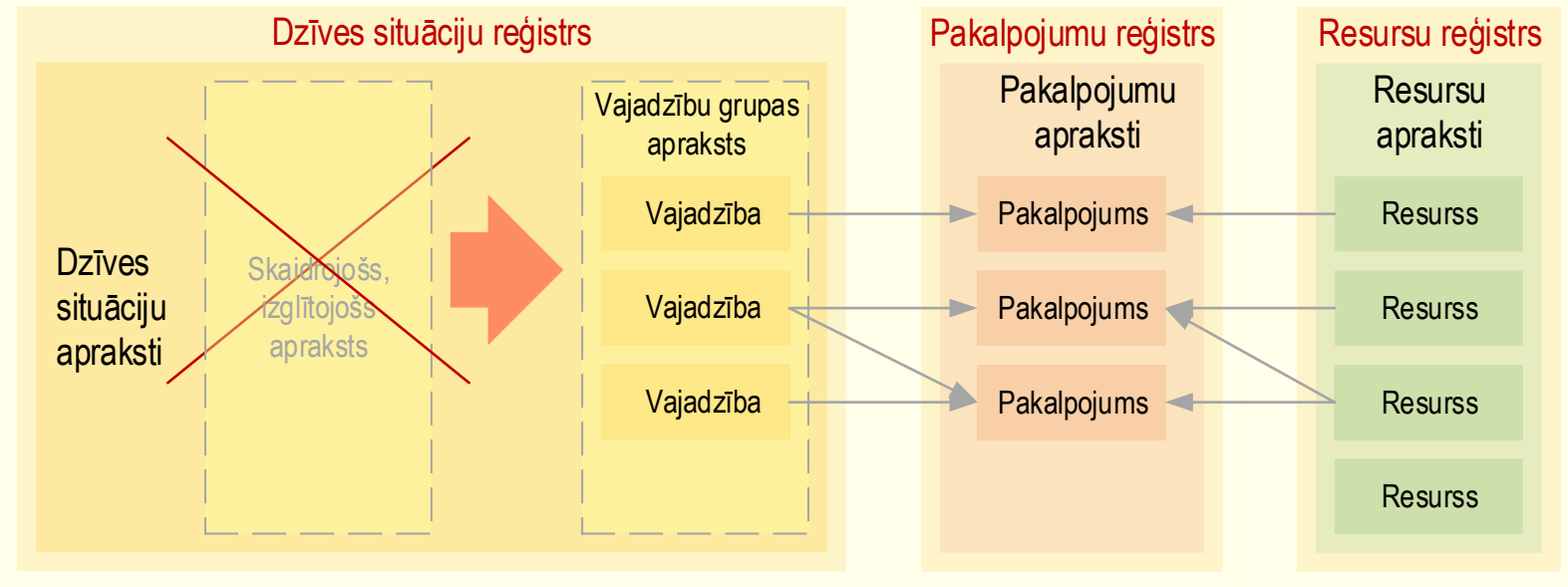




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts vienotajā reģistrā reģistrējamā informācija

Valsts vienotais reģistrs "VIRSISS"





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts vienotā reģistra mijiedarbība ar pašapkalpošanās tīmekļvietnēm

Valsts vienotais reģistrs "VIRŠIS"

Pakalpojumu
reģistrs

Pilnais
pakalpojuma
apraksts

Informācija,
kas nepieciešama
pakalpojuma pieprasīšanai



Informācija,
kas nepieciešama
pakalpojuma pārvaldībai

Pašapkalpošanās tīmekļvietne "Latvija.gov.lv"

Informācija,
kas nepieciešama
pakalpojuma pieprasīšanai

Pakalpojuma
apraksts

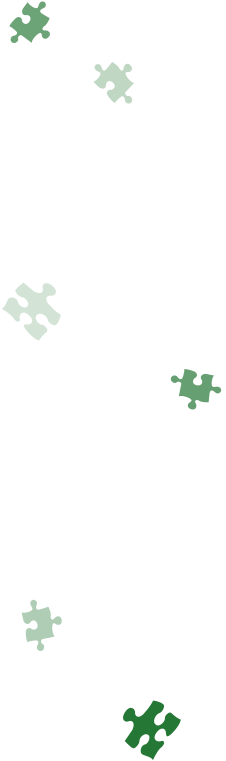
Publisko
pakalpojumu
katalogs

Pašapkalpošanās tīmekļvietne "Virsis.gov.lv"

Informācija,
kas nepieciešama
pakalpojuma pieprasīšanai

Pakalpojuma
apraksts

Starpiestāžu
pakalpojumu
katalogs

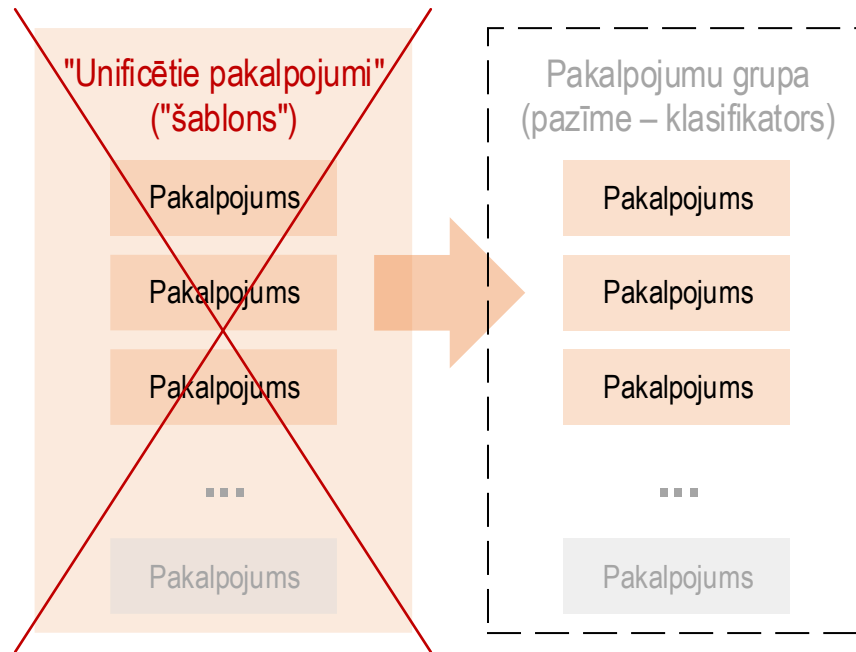




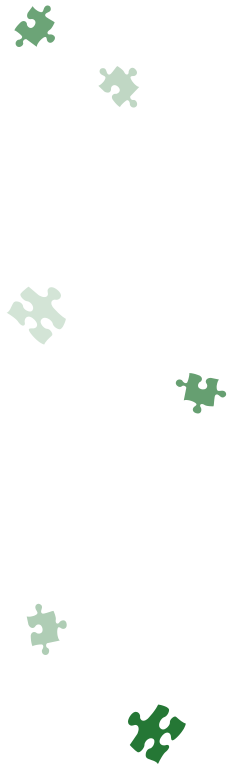
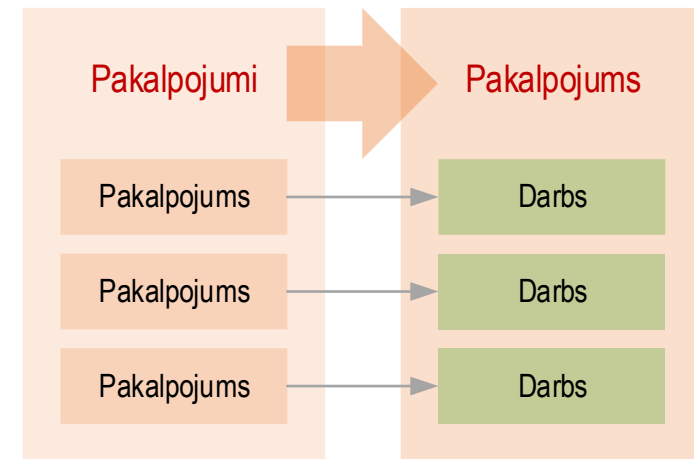
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu grupēšana un apvienošana

Grupēšana



Apvienošana





Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldība un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas



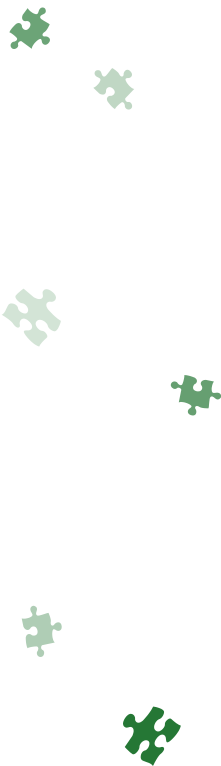
Paldies!

normunds.grigus@varam.gov.lv

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

