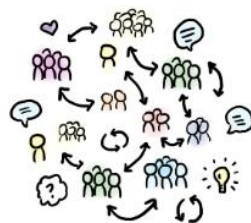


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana

(PVPP2024–2027 P1.1.)



Normunds Grigus
Ligita Seisuma

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Tēmas

1. nodarbība

- ◆◆◆ Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam
- ◆◆◆ Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana (indikatīvs laika grafiks)
- ◆◆◆ Pakalpojumi un pakalpojumu pārvaldība pārvaldība
- ◆◆◆ Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
- ◆◆◆ Pakalpojumu vide
- ◆◆◆ Pakalpojumu pārvaldības mērogi un līmeņi
- ◆◆◆ Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki – galvenās lomas
- ◆◆◆ Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu mijiedarbība

2. nodarbība

- ◆◆◆ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi (lomu iesaiste)
- ◆◆◆ Pakalpojumu pārvaldības dalībnieku kompetences
- ◆◆◆ Sākotnējās aktivitātes

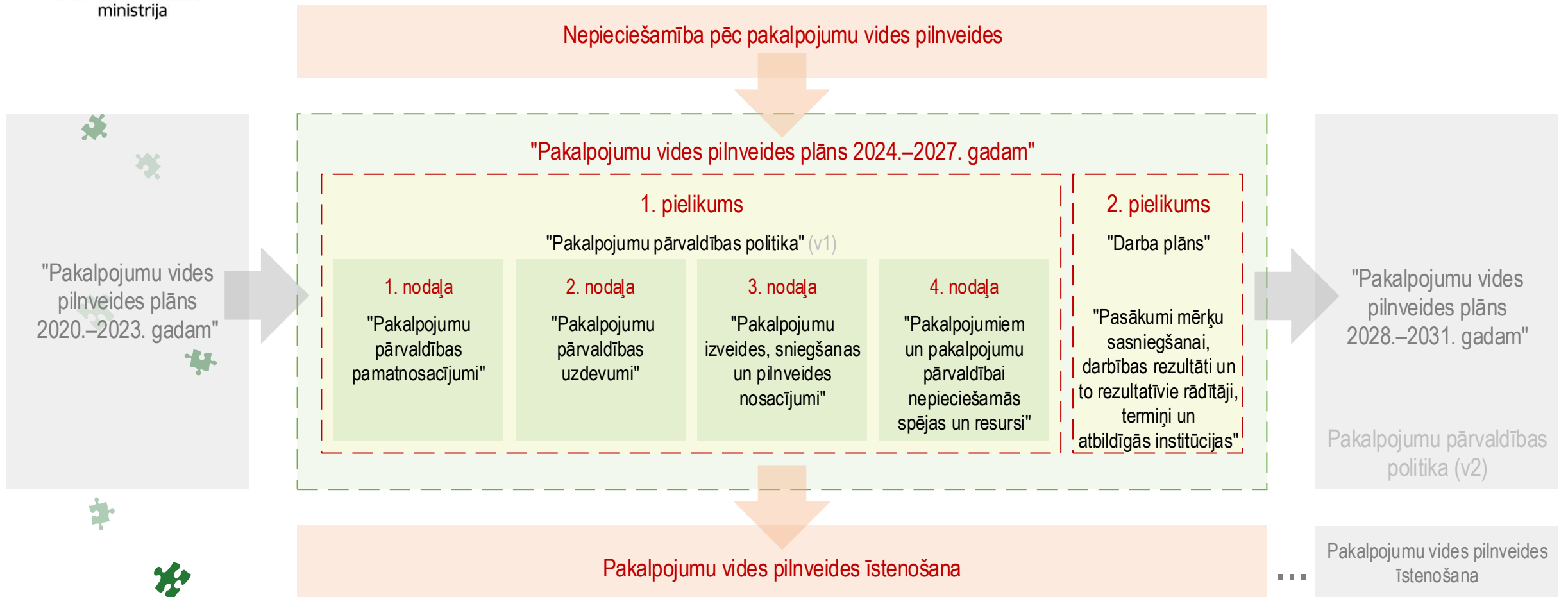
3. nodarbība

- ◆◆◆ Atbildes uz jautājumiem – “Brīvais mikrofons”



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam



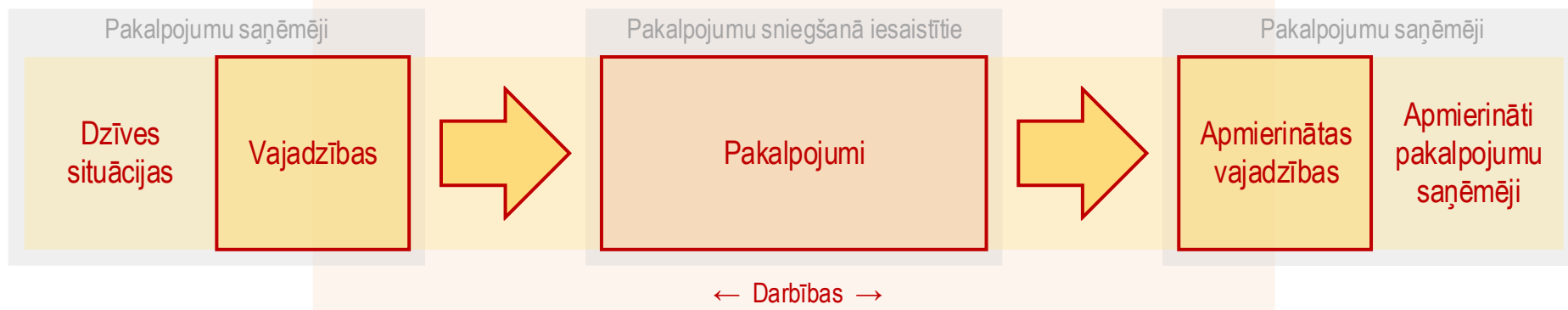


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

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
- ◆ Pakalpojumi izriet no iestādes pamatdarbības funkcijām (pakalpojumiem ir jāatbilst konkrētām iestādes pamatdarbības funkcijām)
- ◆ **Ne viss, ko dara iestāde, ir jāuzskata par pakalpojumu, piemēram:**
 - ◆ saziņa ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšana)
 - ◆ noteiktu veidu funkciju īstenošana, tostarp:
 - ◆ iestādes atbalsta funkciju īstenošana (iekšēji – savas iestādes ietvaros)
 - ◆ publiskās pārvaldes administratīvo funkciju īstenošana (tostarp politiku, plānošanas dokumentu, vadlīniju un normatīvā regulējuma izveide, kā arī kontroles un uzraudzības funkciju īstenošana)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu veidi

Jauni publiskās pārvaldes pakalpojumu veidi, uz ko tiek attiecināta pakalpojumu pārvaldība:

- ♦ **starpiestāžu pakalpojums** – pakalpojums, kas ir paredzēts citai iestādei
(viens no starpiestāžu sadarbības veidiem)
- ♦ publisks **vispārēja labuma pakalpojums** – publisks pakalpojums, kas ir paredzēts sabiedrībai kopumā
(nav izdalāms atsevišķs, konkrēts pakalpojuma saņēmējs)

Publiskās pārvaldes pakalpojumi

visu veidu pakalpojumi, kas ir iestāžu pārvaldībā

Starpiestāžu pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
citām iestādēm
(viens no starpiestāžu sadarbības veidiem)

Individuālas lietošanas pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
lietošanai konkrētai iestādei
vai iestāžu grupai

Koplietošanas pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
lietošanai jebkurai iestādei

publiskās pārvaldes "iekšējie" pakalpojumi

Publiskie pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
iedzīvotājiem, uzņēmējiem un to grupām
vai sabiedrībai kopumā

Individuāla labuma pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
konkrētam iedzīvotājam,
uzņēmējam vai to grupai

Vispārēja labuma pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
sabiedrībai kopumā

publiskās pārvaldes "ārējie" pakalpojumi



Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



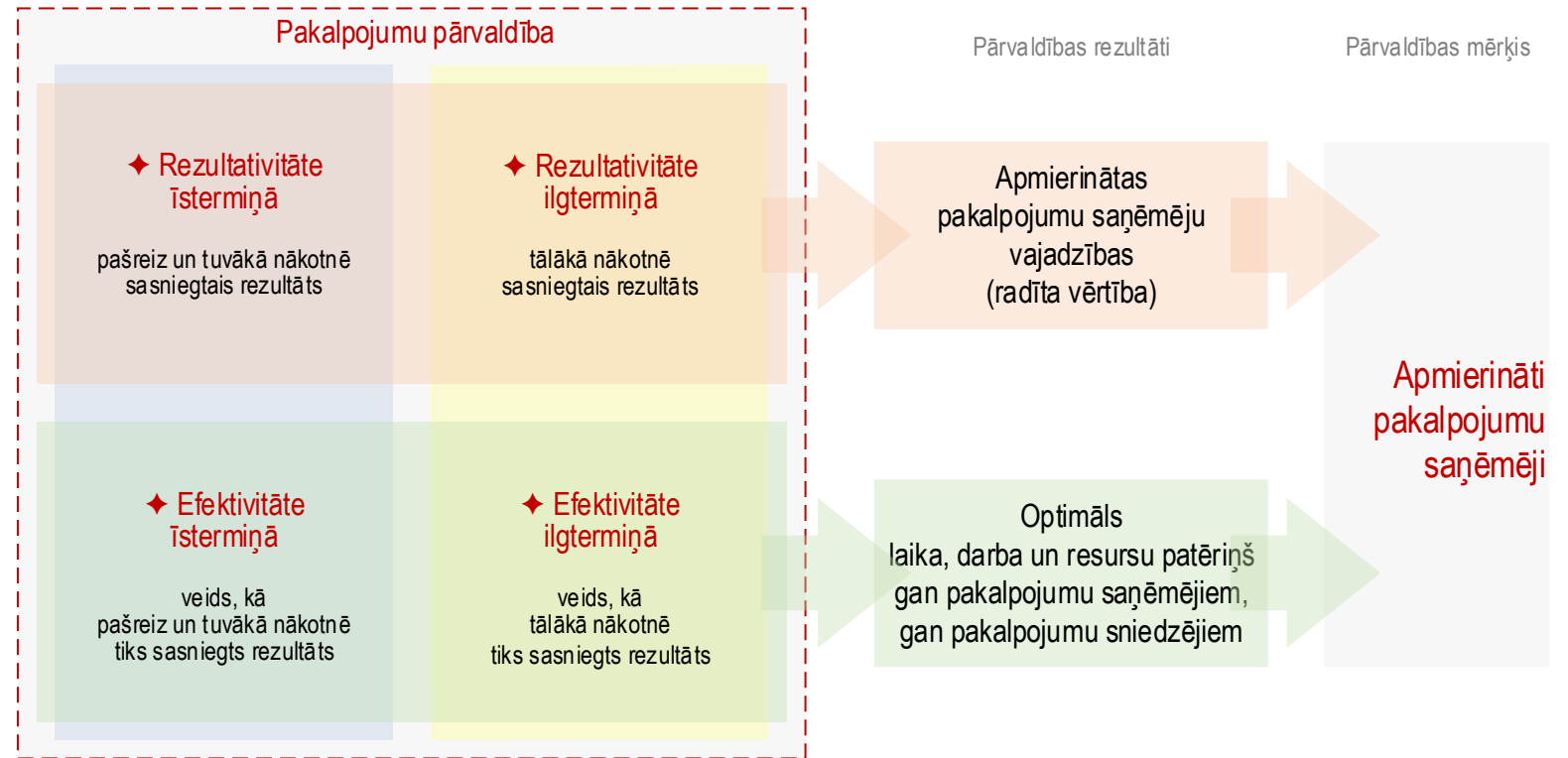
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

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"

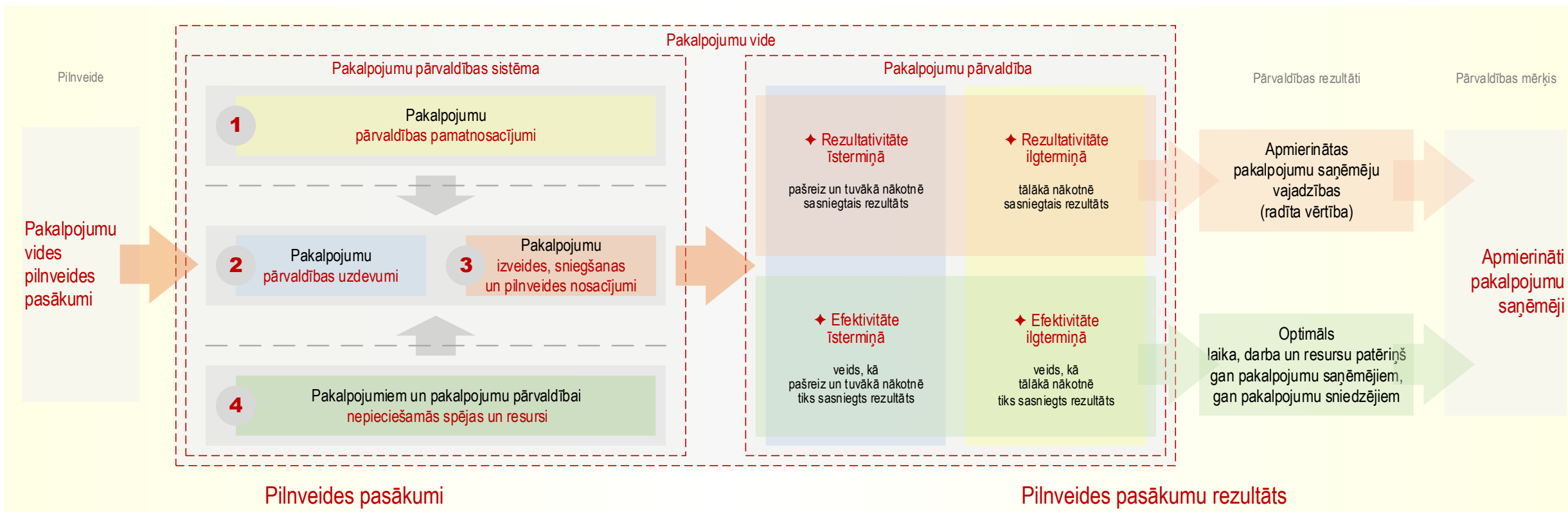




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vide

- ◆ 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)



Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

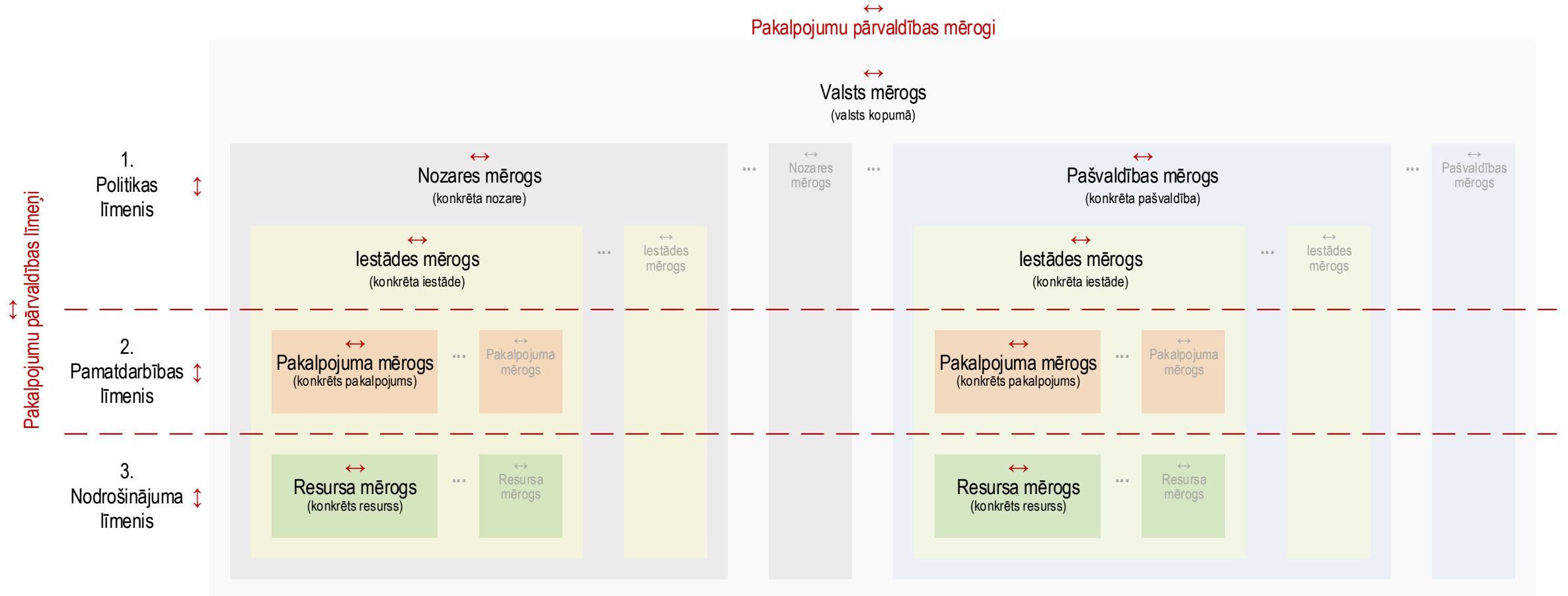
Pakalpojumu pārvaldības mērogi un līmeņi

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





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki – galvenās lomas



Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību
Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību
Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību
Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību
Pakalpojuma saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību
Pakalpojuma sniedzējs	♦ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu
Pakalpojuma saņēmējs	♦ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā, kas saņem konkrētu pakalpojumu
Iestādes resursu kopuma saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes resursu kopuma pārvaldību
Resursa saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību
Resursa lietotājs	♦ iestāde, kas lieto konkrētu resursu

Saimnieka
attieksme

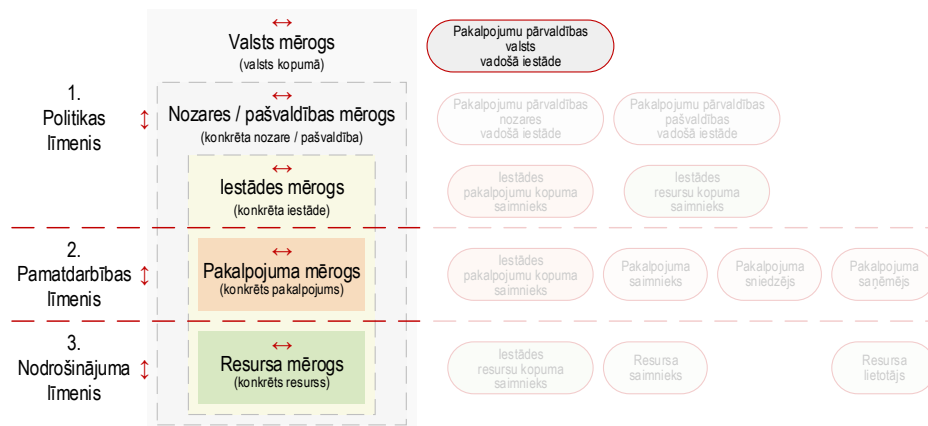


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas: Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību	♦ valsts mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošu pienākumu veikšanu

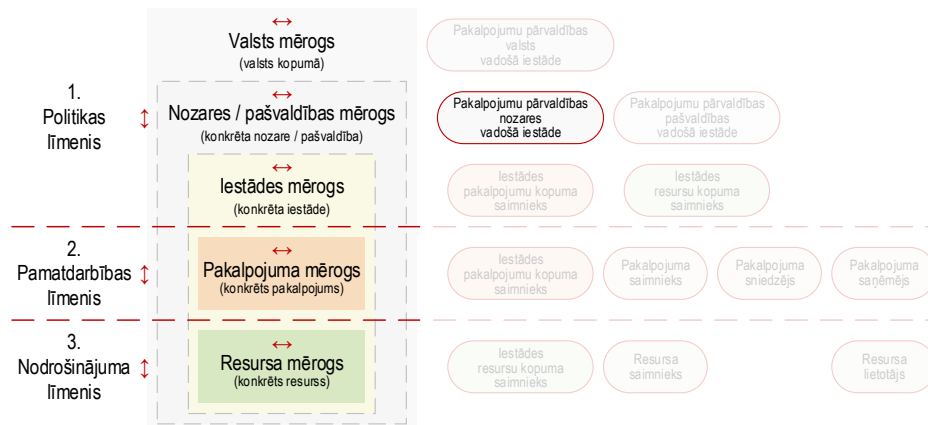


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas: Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	◆ konkrētas valsts pārvaldes nozares atbildīgā ministrija	◆ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību	◆ nozares mērogs	◆ politikas līmenis	◆ sabiedrības vajadzības kopumā



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

◆ nozares atbildīgajā ministrijā
ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par
pakalpojumu pārvaldību nozarē kopumā
– pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu

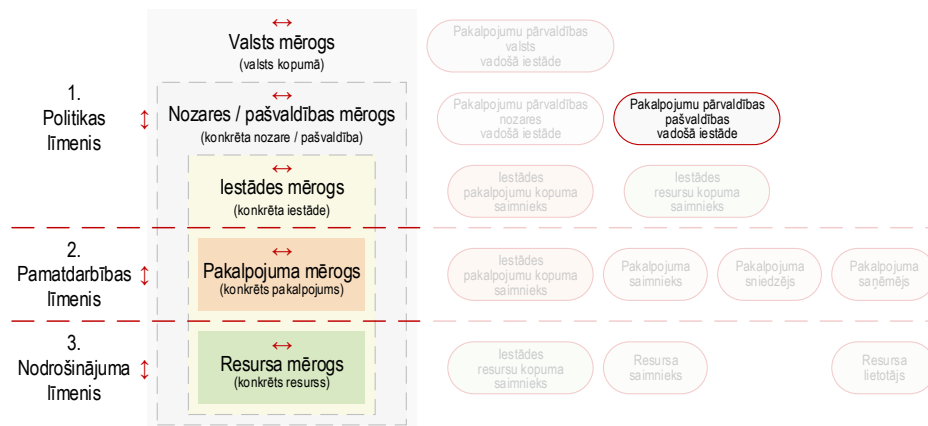


Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Lomas: Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	◆ konkrēta pašvaldība	◆ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību	◆ pašvaldības mērogs	◆ politikas līmenis	◆ sabiedrības vajadzības kopumā



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

◆ pašvaldībā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību pašvaldībā un tās iestādēs kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu

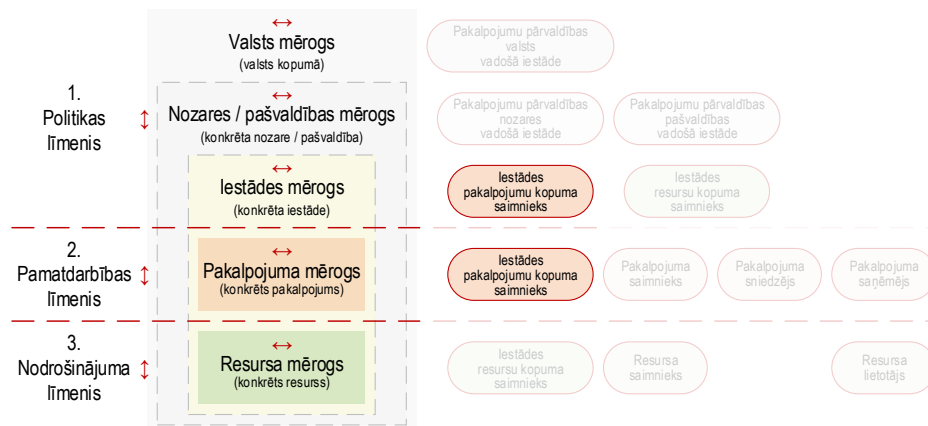


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas: Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	◆ konkrēta iestāde	◆ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību	◆ iestādes mērogs	◆ politikas līmenis ◆ pamatdarbības līmenis	◆ sabiedrības vajadzības kopumā ◆ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"Pakalpojumu kopuma vadītājs"

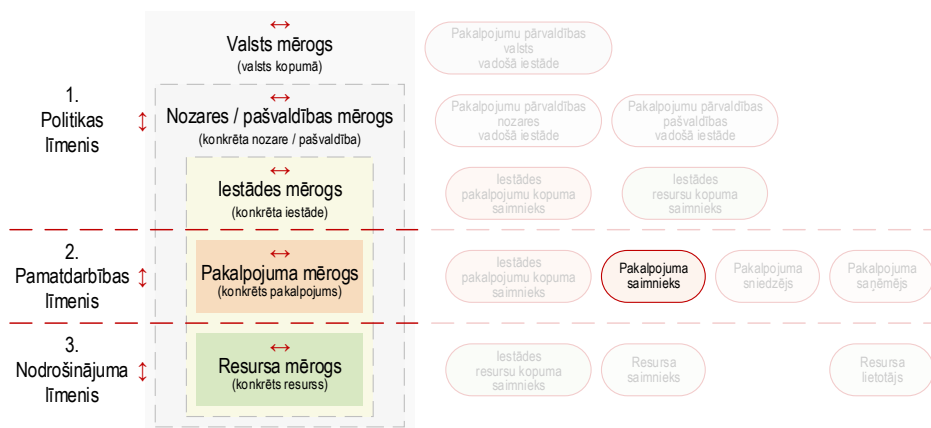
- ◆ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes pakalpojumiem kopumā, un par vispārēju iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



Lomas: Pakalpojuma saimnieks

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojuma saimnieks	◆ konkrēta iestāde	◆ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību	◆ pakalpojuma mērogs	◆ pamatdarbības līmenis	◆ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"Pakalpojuma vadītājs"

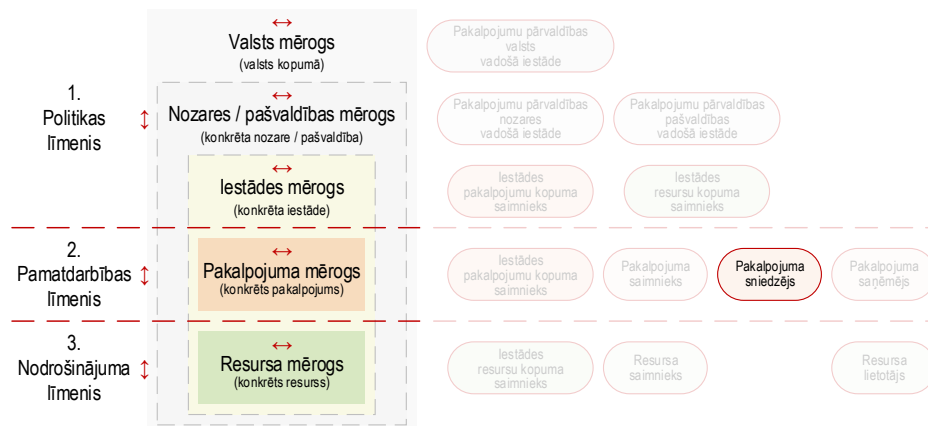
- ◆ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu pārvaldību
 - pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
- ◆ katram pakalpojumam obligāti ir viens konkrēts Pakalpojuma vadītājs
- ◆ viens cilvēks vienlaicīgi var būt Pakalpojuma vadītājs vairākiem pakalpojumiem (it sevišķi vienkāršiem vai vienveidīgiem pakalpojumiem)



Lomas: Pakalpojuma sniedzējs

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojuma sniedzējs	<ul style="list-style-type: none"> ◆ konkrēta iestāde – pakalpojuma saimnieks vai cita iestāde 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ pakalpojuma mērogs 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ pamatdarbības līmenis 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

- ◆ katrā iestādē, kura sniedz pakalpojumus, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu sniegšanu
- pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
- ◆ viens cilvēks vienlaicīgi var būt atbildīgs par vairāku pakalpojumu sniegšanu, un var būt iesaistīts vairāku pakalpojumu sniegšanā

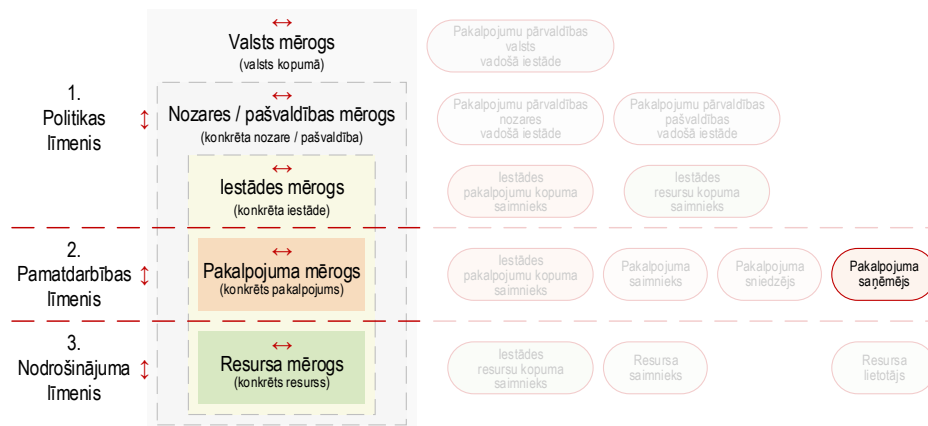


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas: Pakalpojuma saņēmējs



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojuma saņēmējs	<ul style="list-style-type: none"> privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā 	<ul style="list-style-type: none"> privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā, kas saņem konkrētu pakalpojumu 	<ul style="list-style-type: none"> pakalpojuma mērogs 	<ul style="list-style-type: none"> pamatdarbības līmenis 	<ul style="list-style-type: none"> sabiedrības vajadzības kopumā konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (civēki)

- vispārīgs apzīmējums, kas ietver jēdzienus:
 - "pakalpojuma klients" – nosaka prasības pakalpojumam, ja nepieciešams, tad nodrošina finansējumu, vienojas ar pakalpojuma sniedzēju, kontrolē saņemto pakalpojumu un ir līdzatbildīgs par rezultātu;
 - "pakalpojuma lietotājs" – lieto saņemto pakalpojumu



Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)

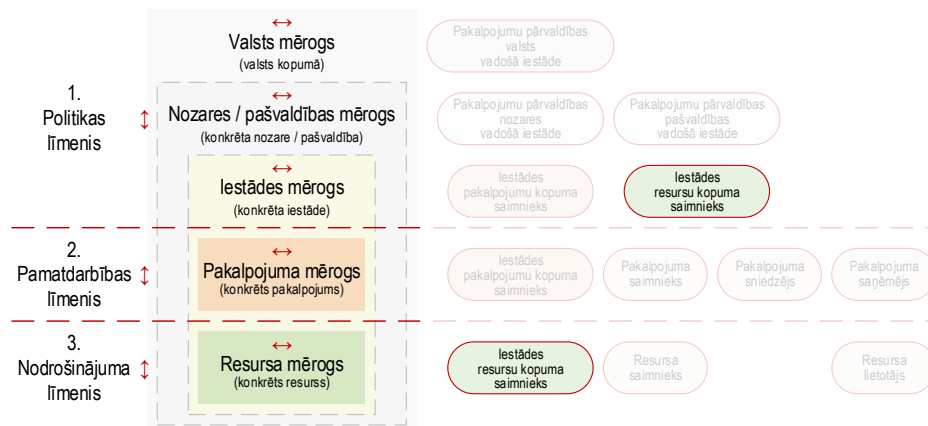


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas: Iestādes resursu kopuma saimnieks



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējais raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Iestādes resursu kopuma saimnieks	◆ konkrēta iestāde	◆ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes resursu kopuma pārvaldību	◆ iestādes mērogs	◆ politikas līmenis ◆ nodrošinājuma līmenis	◆ sabiedrības vajadzības kopumā ◆ konkrētas resursu lietotāju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"Resursu kopuma vadītājs"

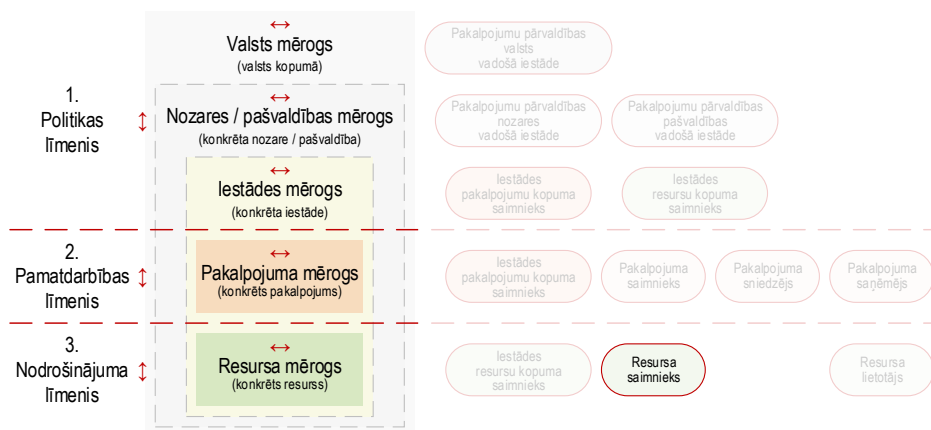
- ◆ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes resursiem kopumā, un par vispārēju iestādes resursu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



Lomas: Resursa saimnieks

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Resursa saimnieks	◆ konkrēta iestāde	◆ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību	◆ resursa mērogs	◆ nodrošinājuma līmenis	◆ konkrētas resursa lietotāju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

"Resursa vadītājs"

- ◆ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu resursu pārvaldību
- pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
- ◆ katram resursam obligāti ir viens konkrēts Resursa vadītājs
- ◆ viens cilvēks vienlaicīgi var būt Resursa vadītājs vairākiem resursiem (it sevišķi vienkāršiem vai vienveidīgiem resursiem)

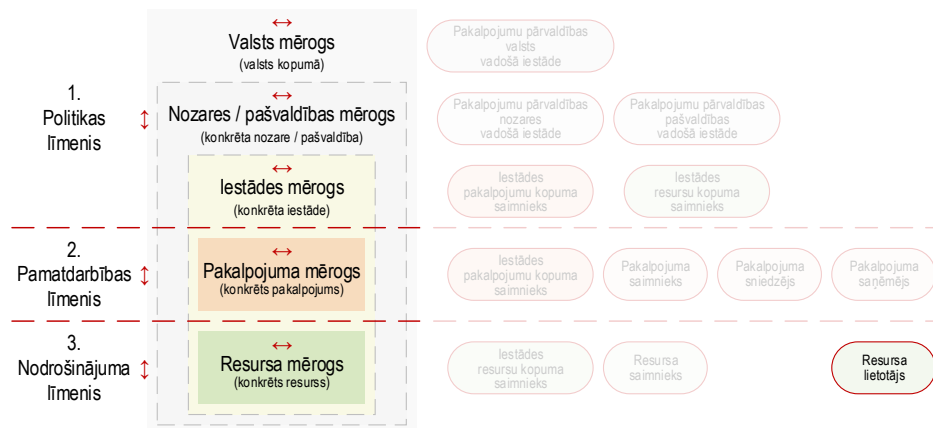


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas: Resursa lietotājs



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Resursa lietotājs	◆ konkrēta iestāde – resursa saimnieks	◆ iestāde, kas lieto konkrētu resursu	◆ resursa mērogs	◆ nodrošinājuma līmenis	◆ sabiedrības vajadzības kopumā ◆ konkrētas resursa lietotāju vajadzības



Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

◆ iestādē
ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki,
kuri lieto konkrētu resursu, un
veic lomai atbilstošos pienākumus

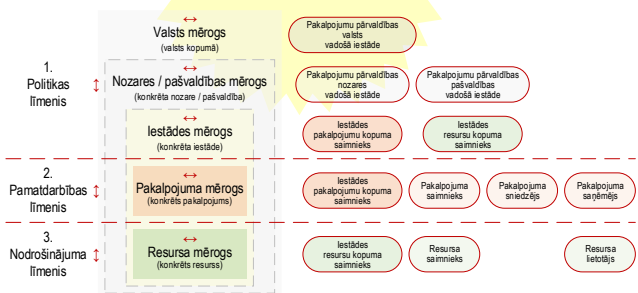


Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Lomas: Kopsavilkums

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↑↓)	Darbības fokuss	Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)
Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību	♦ valsts mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	♦ konkrētas valsts pārvaldes nozares atbildīgā ministrija	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību	♦ nozares mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ nozares atbildīgajā ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību nozarē kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	♦ konkrēta pašvaldība	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību	♦ pašvaldības mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ pašvaldībā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību pašvaldībā un tās iestādēs kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes pakalpojumiem kopumā, un par vispārēju iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības	"Pakalpojuma vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu pārvaldību – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu ♦ katram pakalpojumam obligāti ir viens konkrēts Pakalpojuma vadītājs ♦ viens cilvēks vienlaicīgi var būt Pakalpojuma vadītājs vairākiem pakalpojumiem (it sevišķi vienkāršiem vai vienvērtīgiem pakalpojumiem)
Pakalpojuma sniedzējs	♦ konkrēta iestāde – pakalpojuma saimnieks vai cita iestāde	♦ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības	♦ katrā iestādē, kura sniedz pakalpojumus, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu sniegšanu – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu ♦ viens cilvēks vienlaicīgi var būt atbildīgs par vairāku pakalpojumu sniegšanu, un var būt iesaistīts vairāku pakalpojumu sniegšanā
Pakalpojuma saņēmējs	♦ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā	♦ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā, kas saņem konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības	♦ vispārīgs apzīmējums, kas ietver jēdzienus: ♦ "pakalpojuma klients" – nosaka prasības pakalpojumam, ja nepieciešams, tad nodrošina finansējumu, vienotās ar pakalpojuma sniedzēju, kontrolē saņemto pakalpojumu un ir līdzatbildīgs par rezultātu; ♦ "pakalpojuma lietotājs" – lieto saņemto pakalpojumu
Iestādes resursu kopuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes resursu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursu lietotāju vajadzības	"Resursu kopuma vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes resursiem kopumā, un par vispārēju iestādes resursu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Resursa saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības	"Resursa vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu resursu pārvaldību – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu ♦ katram resursam obligāti ir viens konkrēts Resursa vadītājs ♦ viens cilvēks vienlaicīgi var būt Resursa vadītājs vairākiem resursiem (it sevišķi vienkāršiem vai vienvērtīgiem resursiem)
Resursa lietotājs	♦ konkrēta iestāde – resursa saimnieks	♦ iestāde, kas lieto konkrētu resursu	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības	♦ iestāde ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kuri lieto konkrētu resursu, un veic lomai atbilstošos pienākumus

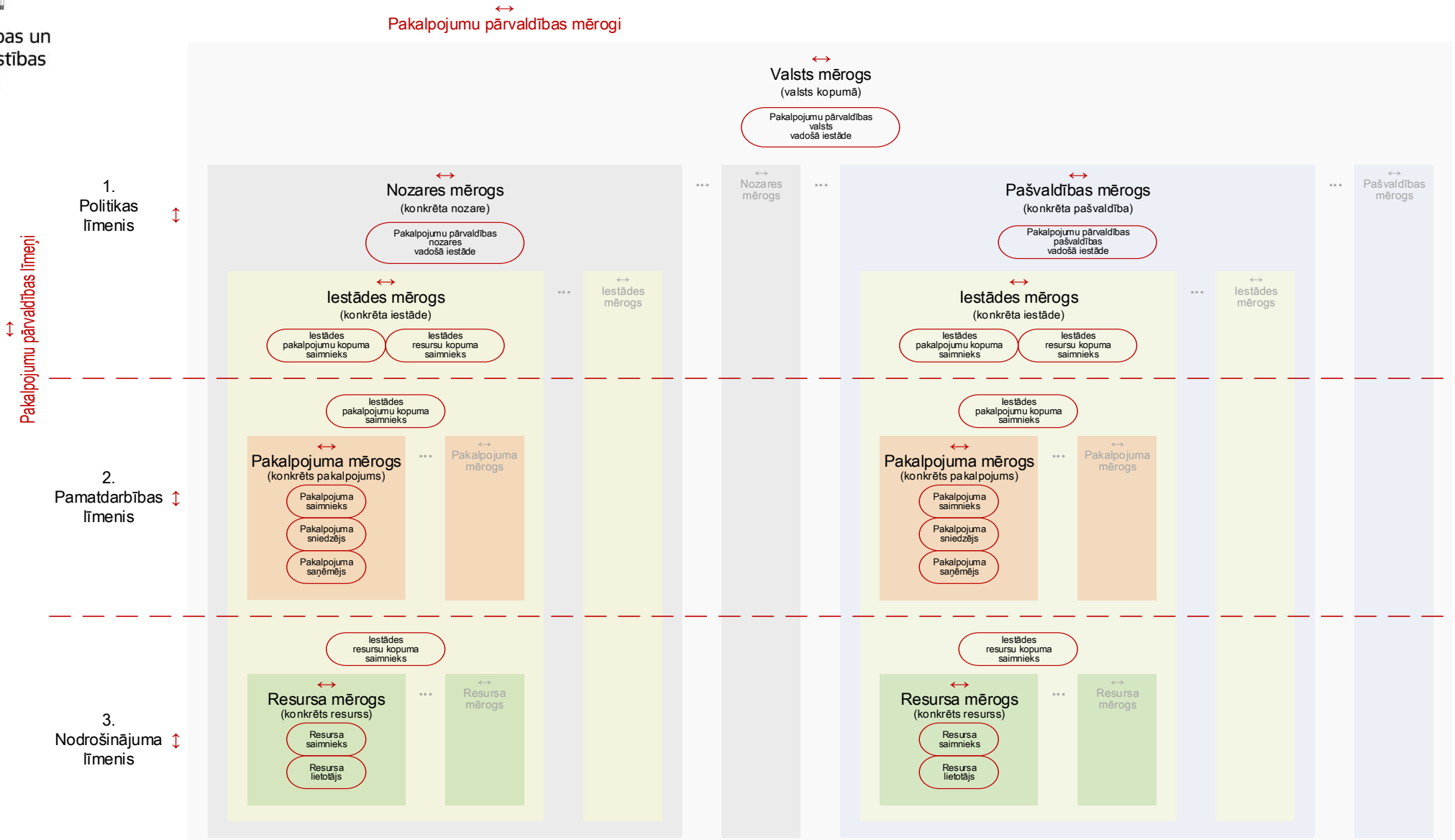
Saimnieka attieksme





Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu mijiedarbība

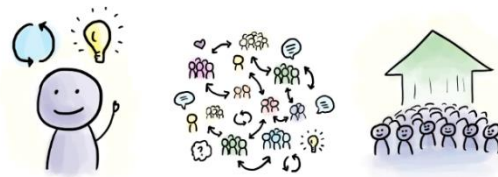




Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



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

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



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi





Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi (lomu iesaiste)

Lomas:
A – atbildīgs
L – līdzatbildīgs

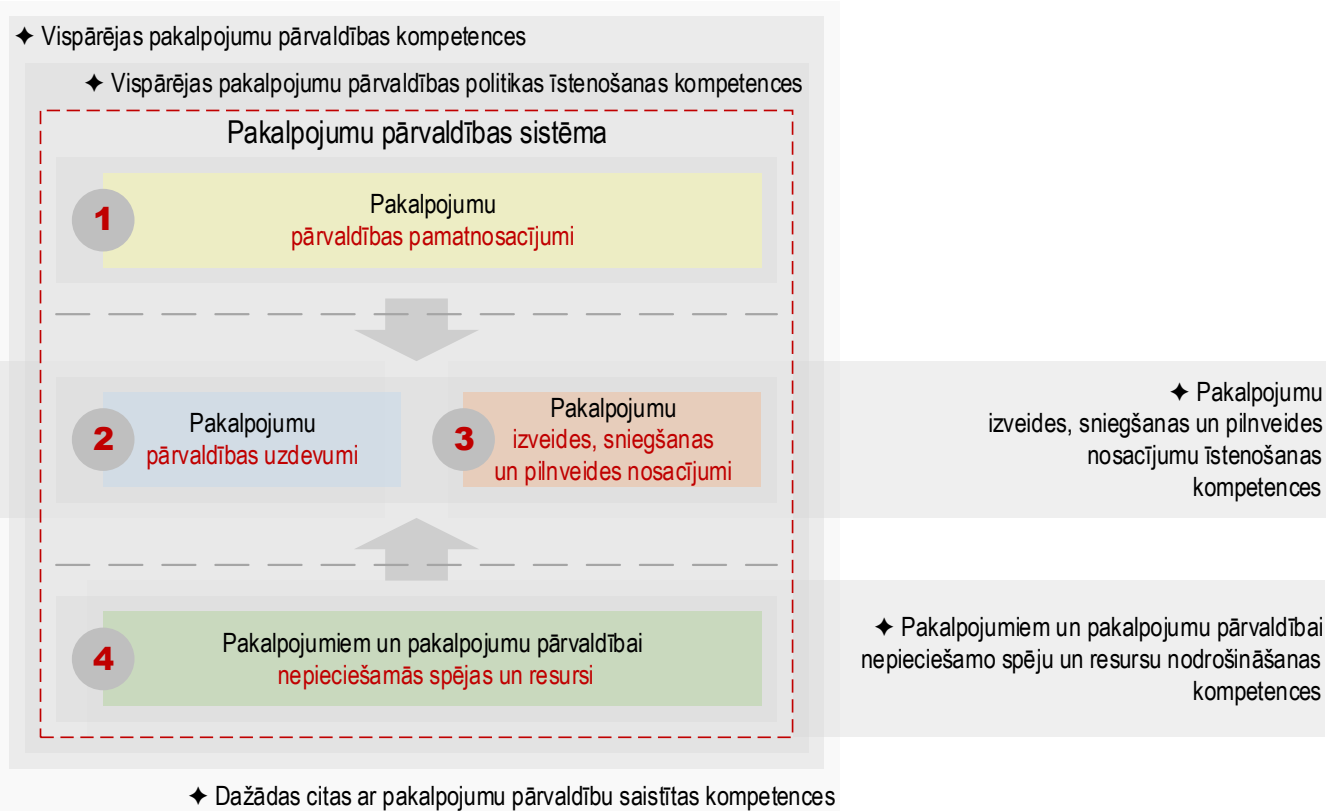
		Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	Pakalpojuma saimnieks	Pakalpojuma sniedzējs	Pakalpojuma saņēmējs	Iestādes resursu kopuma saimnieks	Resursa saimnieks	Resursa lietotājs
Politikas pārvaldības līmenī	PU1-1	A	L	L	L				L		
	PU1-2	L	A	A	A	L		L	A	L	L
	PU1-3	A	A	A							
	PU1-4	A									
	PU1-5	A	A	A	A			L	A		L
Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī	PU2-1				A	A	A	L			
	PU2-2				A	A	A	L			
	PU2-3				A	A	L		A	A	
	PU2-4				A	A			A	A	
	PU2-5				A	A	L		A	A	
	PU2-6				A	A			A	A	
	PU2-7				A	A					
	PU2-8				A	A					
	PU2-9				A	A		L	A	A	L
	PU2-10				A	A	A		A	A	
	PU2-11				A	A	A		A	A	
	PU2-12				A	A			A	A	
	PU2-13				A	A	L		A	A	
	PU2-14				A	A					
	PU2-15				A	A	A	L			
PU2-16				A	A	A		A	A		
PU2-17				A	A	A	L	A	A	L	
PU2-18				A	A	A	L	A	A	L	
PU2-19				A	A	A	L	A	A	L	
PU2-20				A	A			A	A		
PU2-21				A	A	A	L	A	A	L	
PU2-22				A	A	L	L	A	A	L	
PU2-23				A	A			A	A		
Visos pārvaldības līmeņos	PU3-1	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-2	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-3	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-4	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības lomu kompetences

Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem
ir nepieciešamas speciālas, ar pakalpojumu pārvaldību saistītas kompetences
(zināšanas un prasmes)



Kompetenču nodrošināšanas veidi:

- ◆ apmācot personālu
- ◆ veidojot iekšējus "kompetenču centrus" – specializējoties (koncentrējot kompetences)
- ◆ nodrošinot kompetences kā ārpakalpojumu ("virtuālās kompetences")

Personāla kompetenču iegūšanas veidi:

- ◆ pašmācība
(literatūra, kursu materiāli, interneta resursi, video materiāli)
- ◆ "iekšēja" apmācība iestādē
(vadlīnijas, instrukcijas, savstarpēja zināšanu un pieredzes apmaiņa)
- ◆ VARAM organizētas apmācības
(par savām izveidotajām politikām un vadlīnijām)
- ◆ kursi gan klātienē, gan e-vidē
(tostarp Valsts administrācijas skolas organizēti kursi)
- ◆ citi veidi
(semināri, konferences, studijas augstskolā, utt.)



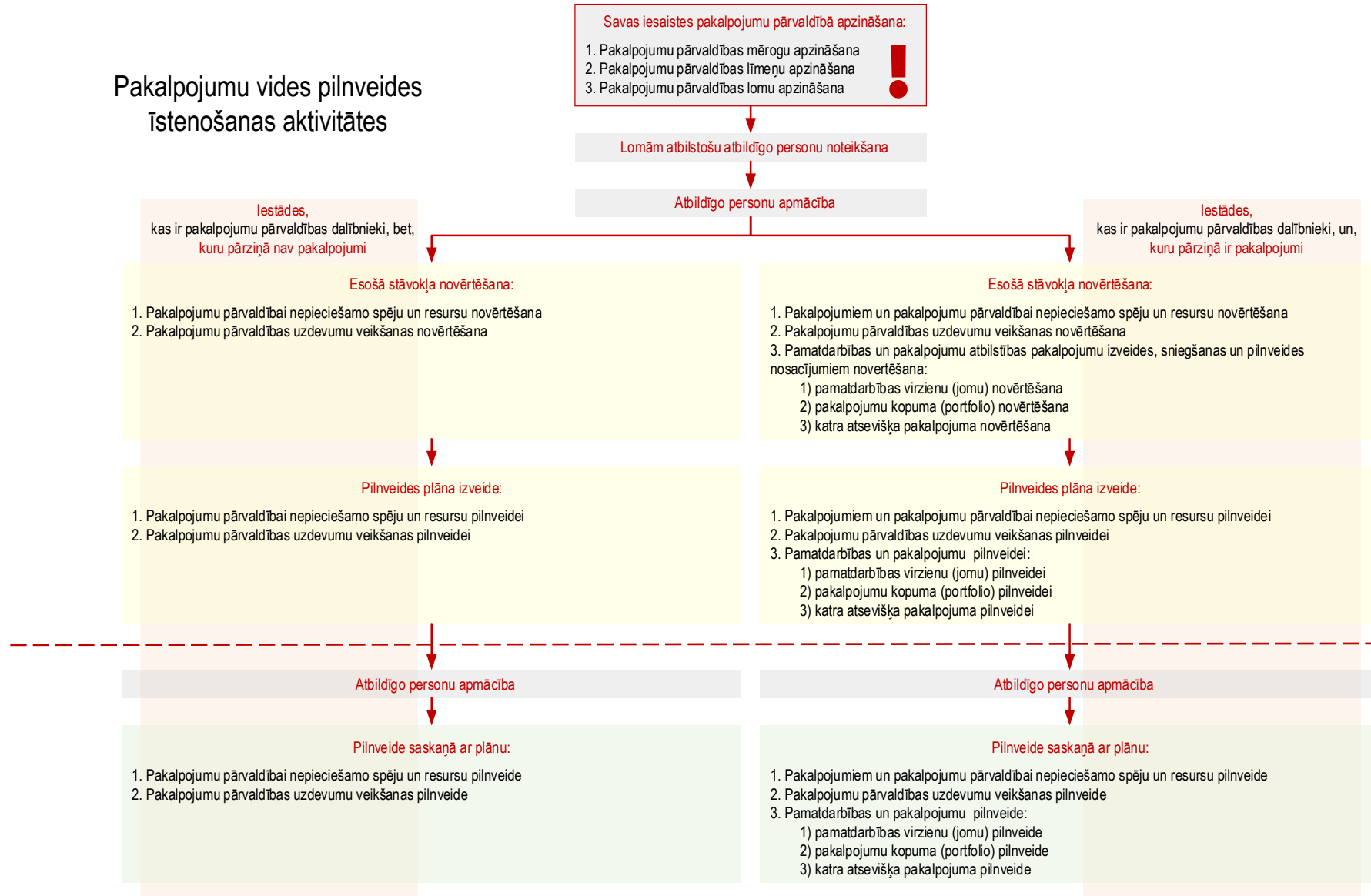
Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)

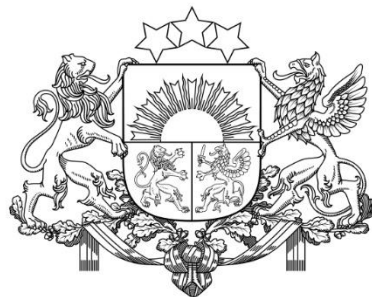


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Sākotnējās aktivitātes

Pakalpojumu vides pilnveides īstenošanas aktivitātes

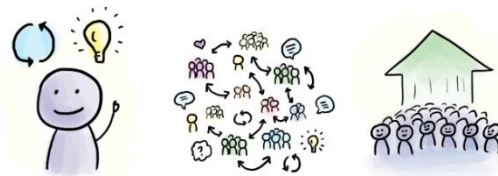




Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



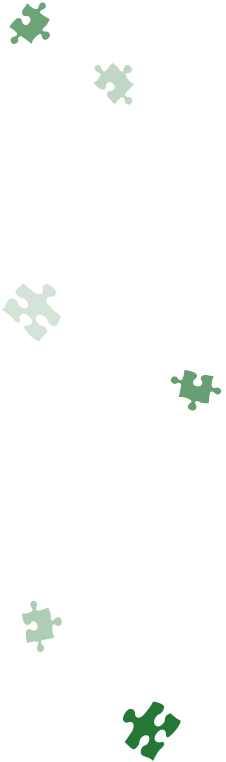
Plašāka informācija: <https://www.varam.gov.lv/lv/pakalpojumu-vides-pilnveide>

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

Piezīmes



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Efektivitātes palielināšana

Saimnieka
attieksme

Pakalpojumu pārvaldība
ietver papildu aktivitātes, kas
palīdz
efektīvākā veidā
nodrošināt pakalpojumu rezultativitāti





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pāreja uz "viedajiem pakalpojumiem"

"Viedais pakalpojums" ir pakalpojums, kas:

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

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

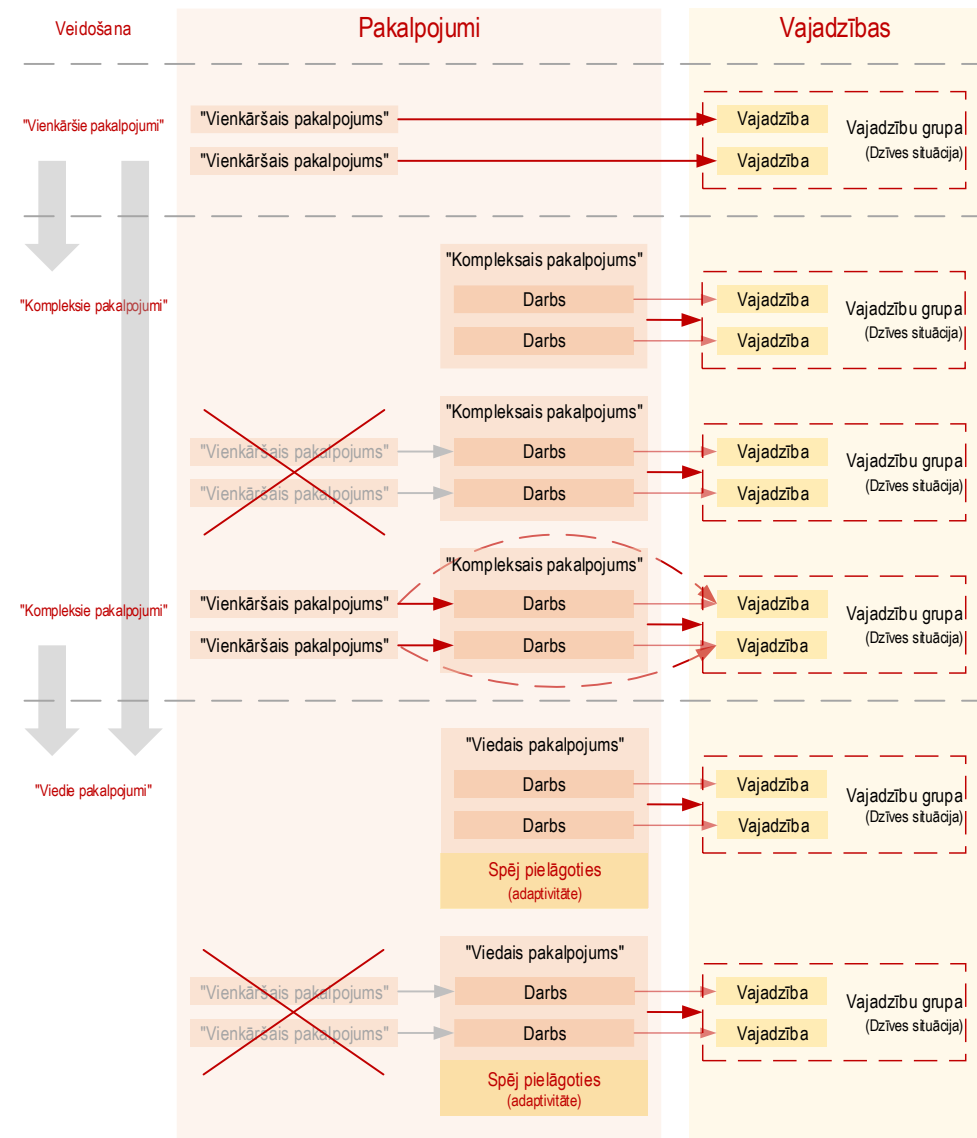
- ◆ vienkāršāku
- ◆ mazāk laika un darba ietilpīgu

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

"Viedo pakalpojumu" var veidot:

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

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





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības struktūras optimizēšana

Katram pakalpojuma saimniekam:

- ◆ ir jāveido, jāuztur un jāattīsta pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi
- ◆ ir jāpilda pakalpojumu pārvaldības lomām atbilstoši pienākumi
- ◆ ir jānodrošina pakalpojumu atbilstība pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem

To pilnvērtīgi, un efektīvi nav iespējams vai arī nav lietderīgi darīt katrā iestādē, it sevišķi, ja:

- ◆ iestādei ir neliels pakalpojumu vai pakalpojumu pieprasījumu skaits
- ◆ iestāde pēc būtības nav paredzēta pakalpojumu sniegšanai (piemēram, nozares ministrija)

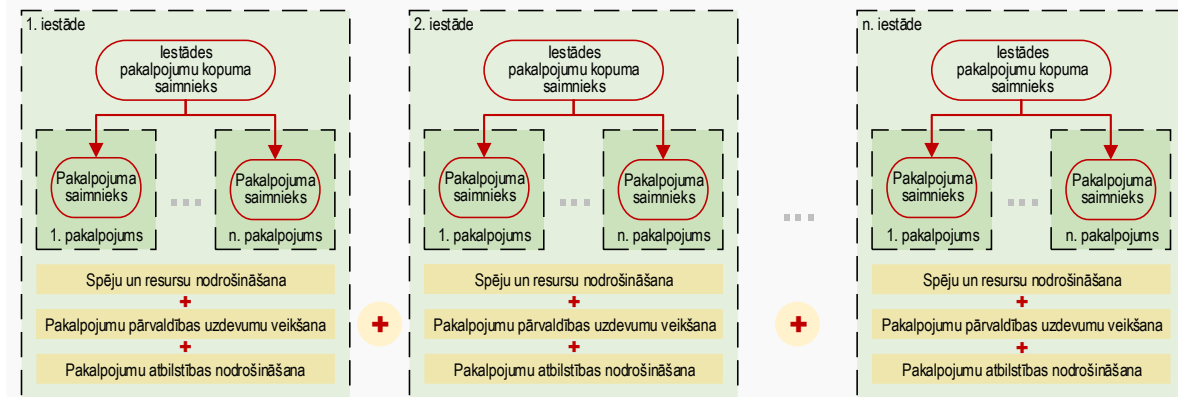
Ir jānovērtē un jāpārskata

pakalpojumu esamības pamatotība un lietderība iestādē !

Iespējamā struktūras optimizācija – pakalpojumu koncentrācija:

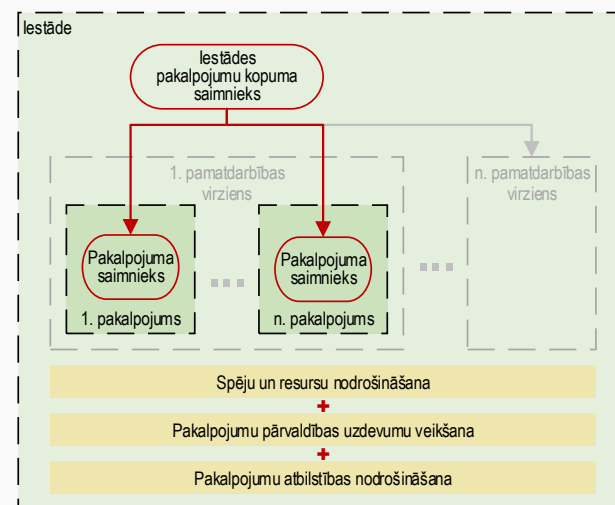
- ◆ nododot pakalpojumus citai iestādei, iestādē saglabājot citu, ar pakalpojumiem nesaistītu funkciju īstenošanu
- ◆ apvienojot vairākas esošas iestādes, veidojot nozares vai pašvaldības "Pakalpojumu sniegšanas kompetenču centru"

Nozares vai pašvaldības iestādes



Optimizācija pilnvērtīgai, vienveidīgai un efektīvai pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai pakalpojumu, pārvaldības pienākumu un nodrošinājuma (spēju un resursu) koncentrācija

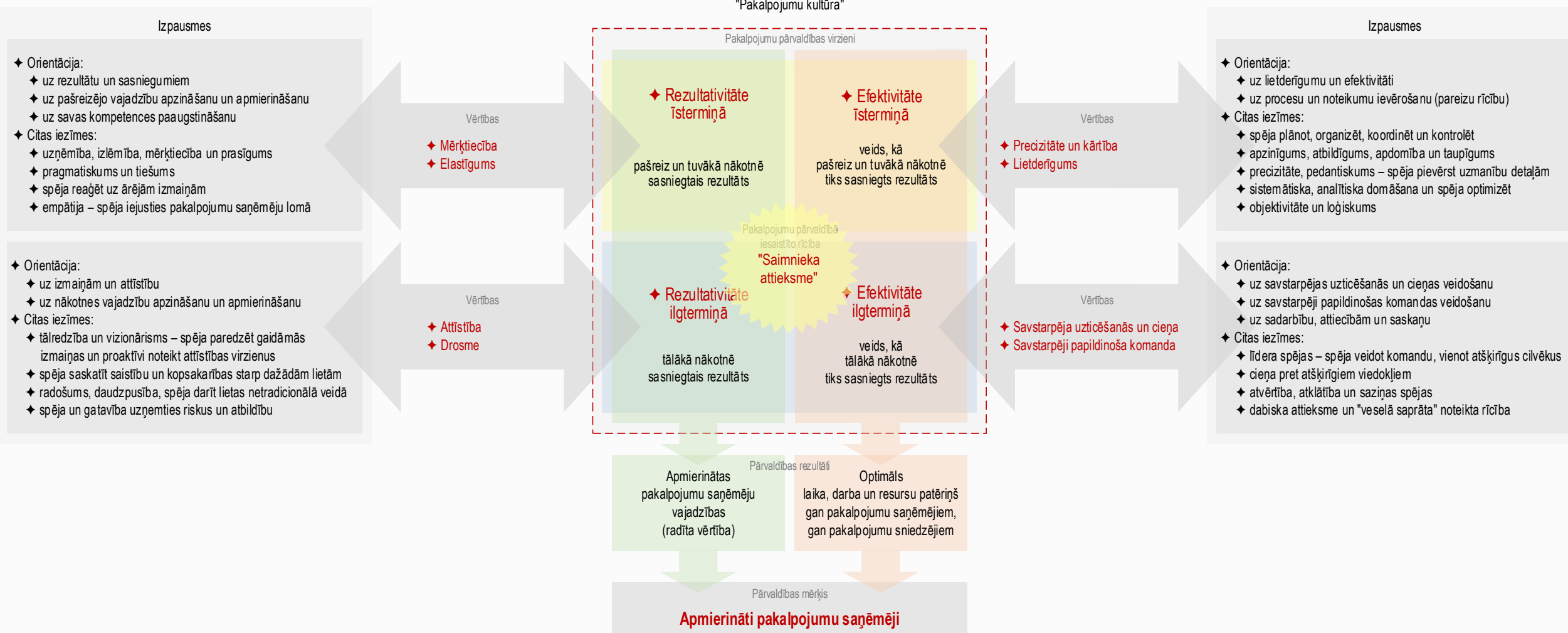
Nozares vai pašvaldības pakalpojumu sniegšanai specializēta iestāde – pakalpojumu kompetenču centrs





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Savstarpēji papildinoša komanda





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Saimnieka attieksme

Pakalpojumu kultūras būtiska sastāvdaļa ir "saimnieka attieksme".

Saimnieka attieksmē balstīta rīcība nozīmē to, ka pakalpojumu pārvaldībā un sniegšanā iesaistītie:

- ir pārliecināti par to, ka ir jārīkojas kā labam saimniekam (rīcība, kas balstīta vispārējos ētikas principos, pakalpojumu kultūrai atbilstošajās vērtībās un "veselajā saprātā"), tostarp:
 - atbildīgi rūpējoties par uzticētajiem resursiem
 - nodrošinot pakalpojumus efektīvi gan sev, gan arī pakalpojumu saņēmējiem
 - apmierinot iedzīvotāju, uzņēmēju un sabiedrības vajadzības, tostarp meklējot un ieviešot jaunus risinājumus un pielāgojoties mainīgām vajadzībām un tehnoloģiju attīstībai
- tiecas pēc ilgtspējīgas attīstības, meklējot veidus kā veicināt sabiedrības labklājību, tostarp ir orientēti uz:
 - attīstību un uz ilgtermiņa mērķiem
 - darbību plānošanu un izpildi, ņemot vērā ilgtermiņa sekas
- pamatoti un izsvērti pieņem lēmums, tostarp:
 - ir gatavi pieņemt lēmumus, arī nepopulārus un "grūtus" lēmumus, balstoties uz analīzi un pieredzi
 - ir gatavi uzņemt atbildību par lēmumiem un to sekām
- ievēro ētikas normas, tostarp:
 - ir godīgi visās savas darbības jomās
 - rīkojas tā, lai nodrošinātu cilvēku labklājību, un aizsargātu apkārtējo vidi un dabu

Saimnieka
attieksme



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Resursi un spējas

Resursi ir pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas un informācija

"Resursi" plašākā nozīmē ietver dažādus resursu veidus:

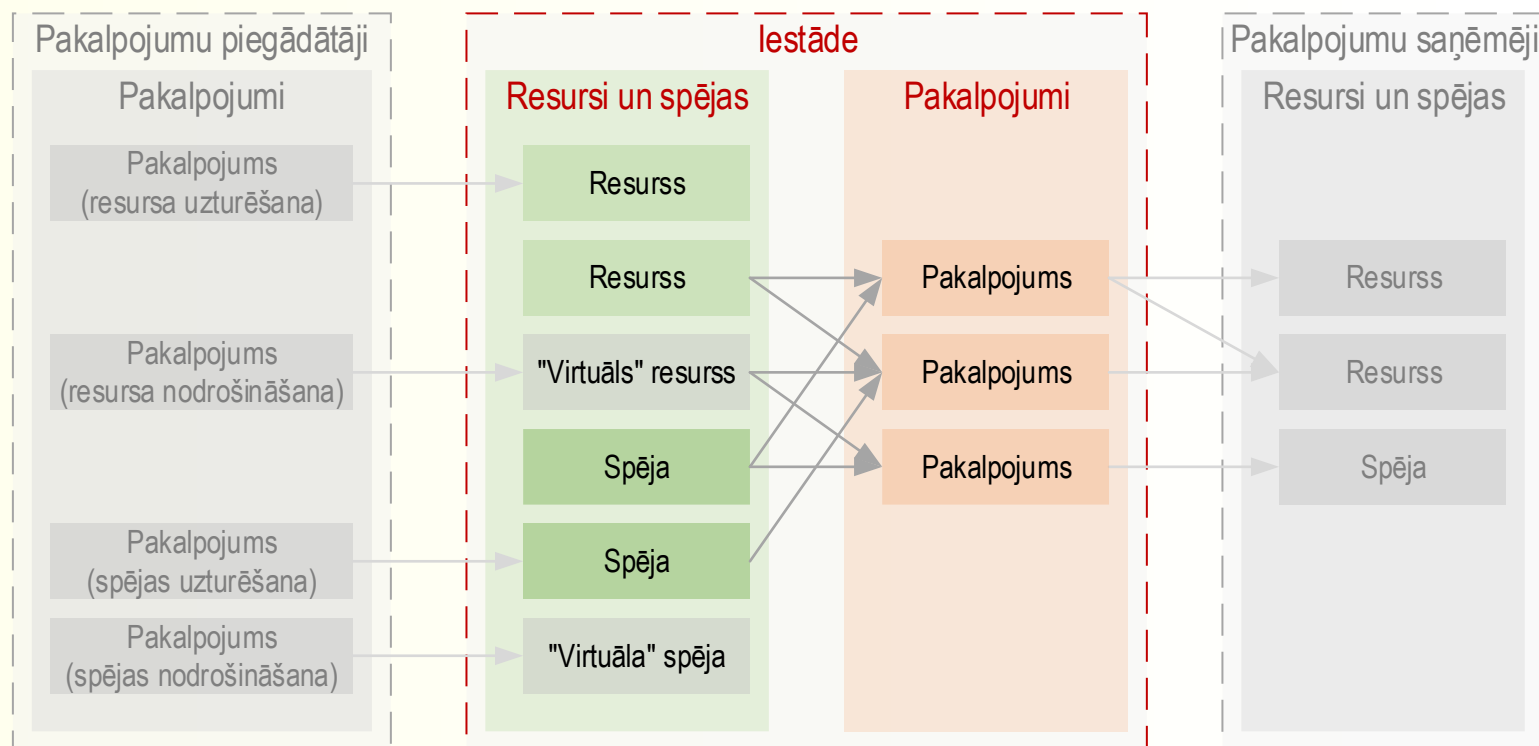
- ◆ materiāli tehnisko nodrošinājumu (tostarp digitālās tehnoloģijas, transporta līdzekļus, ēkas, tehnoloģiskas iekārtas)
- ◆ informāciju
- ◆ enerģiju
- ◆ izejvielas

Pakalpojumu pārvaldības politikas ietvaros jēdzienu "resursi" lieto šaurākā nozīmē, ietverot tikai digitālās tehnoloģijas un informāciju

Spējas ir īpašību kopums, kas nodrošina iespēju īstenot pakalpojumu pārvaldību

(spējas ir: organizatoriskā struktūra, kultūra, personāls, kompetences, vadlīnijas, procesi, normatīvais regulējums, partneri, pakalpojumu saņēmēji)

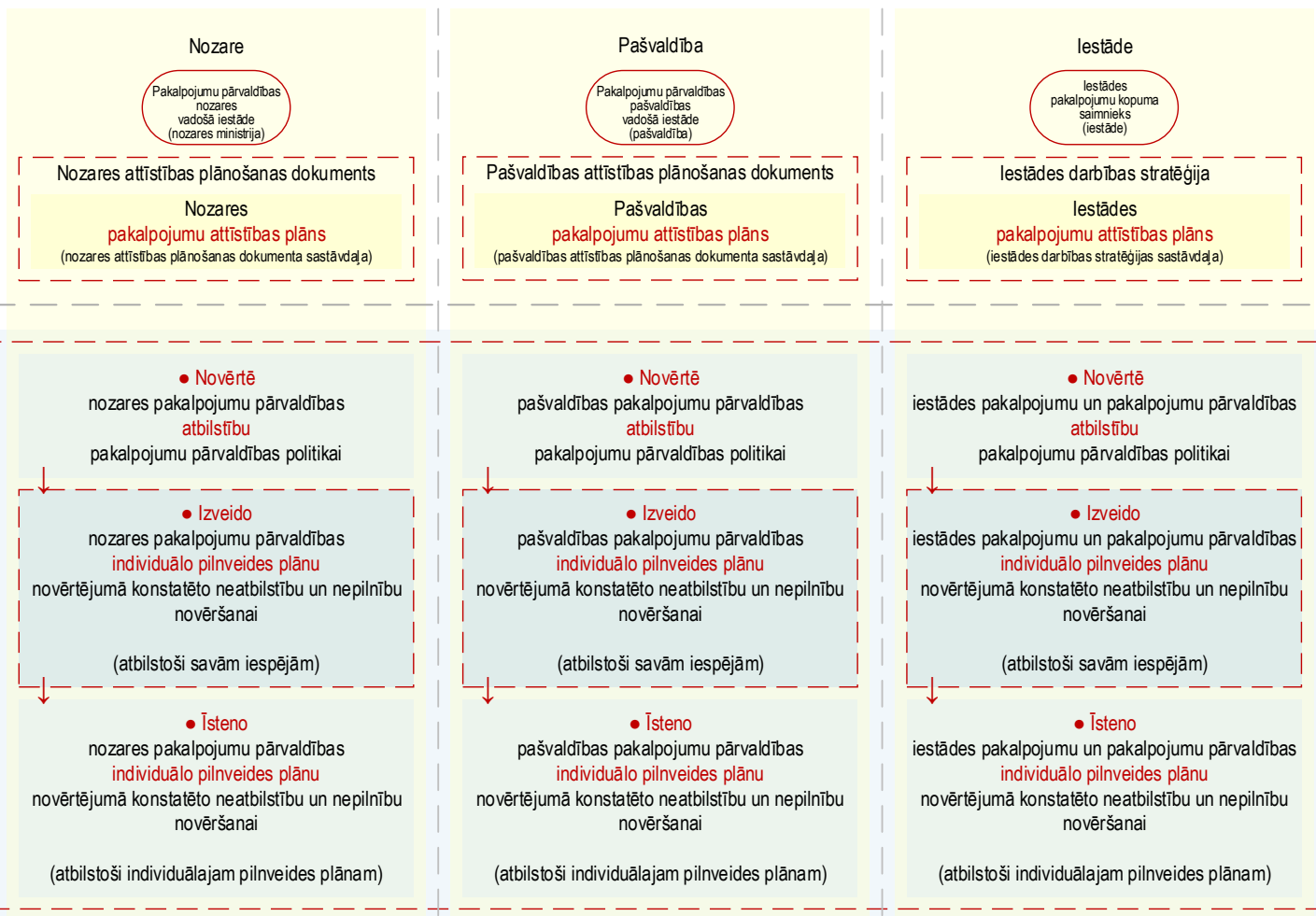
Resurss, kas nepieder iestādei vai spēja, kas nepiemīt iestādei, bet ko iestāde iegūst savā rīcībā un var lietot, izmantojot partnera – pakalpojumu piegādātāja sniegto pakalpojumu, ir "virtuāls" resurss vai "virtuāla" spēja (resurss kā pakalpojums vai spēja kā pakalpojums)





Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Individuālie attīstības un pilnveides plāni



Attīstība

Pakalpojumu attīstības plānošana ir viens no daudziem pakalpojumu pārvaldības uzdevumiem

Pakalpojumu attīstības plāns ir sastāvdaļa vispārējam attīstības plānošanas dokumentam, un nosaka:

- pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus
- pamatdarbības virzienus un galvenās pakalpojumu grupas
- pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas rezultatīvākos un efektīvākos veidus
- pakalpojumu attīstības plāna īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus

← *Pakalpojumu attīstības plānus gatavo atbilstoši attīstības plānošanas dokumentu un iestāžu darbības stratēģiju izveides cikliem un termiņiem*

Nepilnību novēršana

Pakalpojumu vides pilnveidi īsteno, pilnveidojot konkrētas pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas

Individuālais pilnveides plāns nosaka novērtējumā konstatēto konkrēto nepilnību novēršanas (pilnveides) pasākumus, tostarp pasākumus:

- pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveidei
- pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanas pilnveidei (pakalpojumu pilnveidei)
- pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveidei

← *Novērtēšanu veic un pilnveides plānus gatavo atbilstoši PVPP izveides cikliem un termiņiem*