

(Ministru kabineta
2024. gada __._____
rīkojums Nr.____)

“Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam”

Rīgā, 2024

SATURA RĀDĪTĀJS

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI	3
1. KOPSAVILKUMS	4
1.1. SAISTĪTIE PLĀNOŠANAS DOKUMENTI	4
1.2. DOKUMENTA STRUKTŪRA (PIELIKUMI UN NODAĻAS).....	4
2. ESOŠĀS SITUĀCIJAS RAKSTUROJUMS.....	6
2.1. ESOŠĀS SITUĀCIJAS NOVĒRTĒŠANA	6
2.2. IEGŪTIE REZULTĀTI.....	6
3. MĒRĶIS UN TĀ SASNIEGŠANA	8
3.1. MĒRĶIS	8
3.2. MĒRĶA SASNIEGŠANA.....	9
4. TVĒRUMS	11
4.1. IESTĀDES.....	11
4.2. PAKALPOJUMI.....	12
4.3. PAKALPOJUMU PĀRVALDĪBAS SISTĒMAS PILNVEIDOJAMĀS SASTĀVDAĻAS	13
4.3.1. <i>Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi.</i>	<i>13</i>
4.3.2. <i>Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi.</i>	<i>14</i>
4.3.3. <i>Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi.</i>	<i>15</i>
4.3.4. <i>Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi.</i>	<i>16</i>
5. RĪCĪBAS VIRZIENI UN PASĀKUMI MĒRĶA SASNIEGŠANAI, DARBĪBU REZULTĀTI UN TO REZULTATĪVIE RĀDĪTĀJI, TERMIŅI UN ATBILDĪGĀS INSTITŪCIJAS	17
5.1. RĪCĪBAS VIRZIENI UN PASĀKUMI	17
5.1.1. <i>(RV1.) Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide katrā iestādē:</i>	<i>17</i>
5.1.2. <i>(RV2.) Pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšana un pilnveides plānu izveide:</i>	<i>17</i>
5.1.3. <i>(RV3.) Pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoša normatīvā regulējuma pilnveide:</i>	<i>17</i>
5.1.4. <i>(RV4.) Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamo vadlīniju izveide un pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistīto apmācība:</i>	<i>17</i>
5.1.5. <i>(RV5.) Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – pakalpojumu vides pilnveide:</i>	<i>18</i>
5.1.6. <i>(RV6.) Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo centralizēto koplietošanas pakalpojumu un tiem nepieciešamo digitālo tehnoloģiju pilnveides plānu izveide un īstenošana:.....</i>	<i>18</i>
5.1.7. <i>(RV7.) Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo specializēto kompetenču pilnveides plānošana un pilnveide: ...</i>	<i>18</i>
5.2. DARBĪBAS REZULTĀTI UN TO REZULTATĪVIE RĀDĪTĀJI, TERMIŅI, UN ATBILDĪGĀS INSTITŪCIJAS	18
5.3. ĪSTENOŠANAS CEĻA KARTE.....	19
6. IETEKMES NOVĒRTĒJUMS UZ VALSTS UN PAŠVALDĪBU BUDŽETU	20

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI

NAP2027	“Nacionālais attīstības plāns 2021.–2027. gadam”
DTP2027	“Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam”
VPMP2027	“Valsts pārvaldes modernizācijas plāns 2023.–2027. gadam”
PVPP2027	“Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam”
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
LIAA	Latvijas Investīciju attīstības aģentūra
VAS	Valsts administrācijas skola

1. KOPSAVILKUMS

1.1. Saistītie plānošanas dokumenti

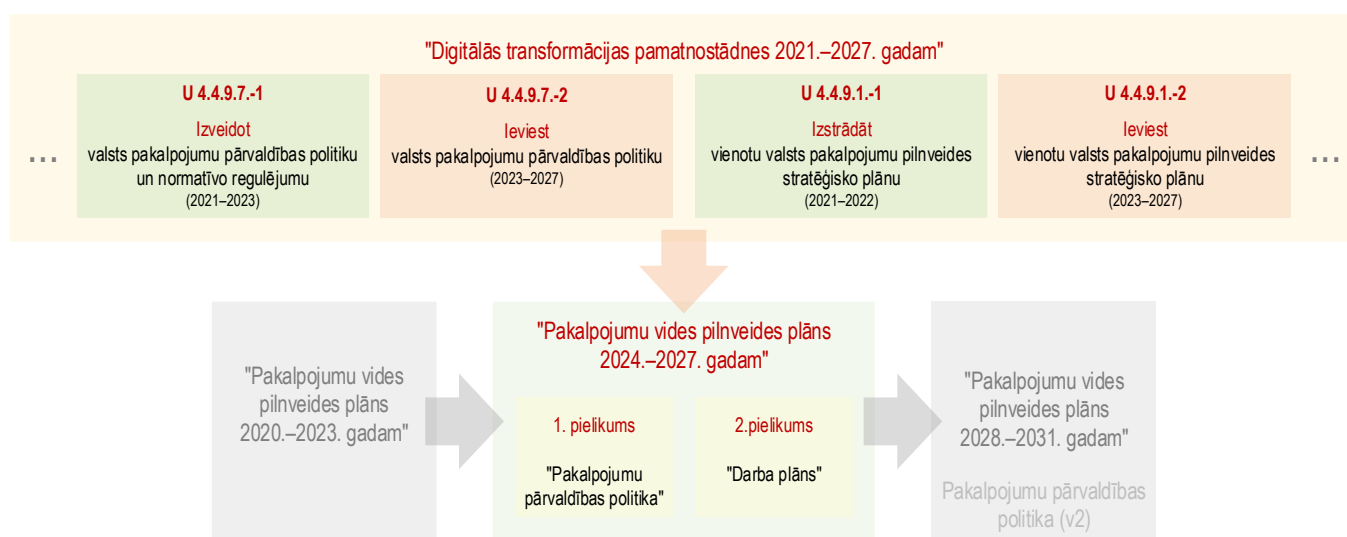
1.1.1. PVPP2027 ir veidots saskaņā ar valsts plānošanas dokumentā DTP2027¹ noteiktajiem uzdevumiem:

U4.4.9.1.-1 uzdevums “Izstrādāt vienotu valsts pakalpojumu pilnveides stratēģisko plānu”;

U4.4.9.1.-2 uzdevums “Ieviest vienotu valsts pakalpojumu pilnveides stratēģisko plānu”;

U4.4.9.7.-1 uzdevums “Izveidot valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības politiku un normatīvo regulējumu”;

U4.4.9.7.-2 uzdevums “Ieviest valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības politiku”.



1.1.–1. attēls. Saistītie plānošanas dokumenti

1.1.2. PVPP2027 atbilst NAP2027² 316. un 317. uzdevumam un ir saskaņā ar VPMP2027³ 6.1. un 6.7. rīcības virzienu.

1.1.3. Veidojot PVPP2027, ir nodrošināta pēctecība saistībā ar iepriekšējā perioda pakalpojumu vides pilnveides plānu, un ir paredzēta arī turpmāka attīstība.

1.2. Dokumenta struktūra (pielikumi un nodaļas)

1.2.1. PVPP2027 sastāv no pamatdokumenta un diviem pielikumiem.

1.2.2. PVPP2027 pamatdokuments:

1. nodaļā “Kopsavilkums” ir aprakstīti ar PVPP2027 saistītie plānošanas dokumenti un PVPP2027 dokumenta struktūra;

2. nodaļā “Esošās situācijas raksturojums” ir aprakstīts ar pakalpojumu pārvaldību saistītais situācijas sākotnējais novērtējums valstī un novērtējuma rezultāti;

¹ Ministru kabineta 2021. gada 7. jūlija rīkojums Nr. 490 "Par Digitālās transformācijas pamatnostādnēm 2021.-2027."

² Saeimas paziņojums "Par Latvijas Nacionālo attīstības plānu 2021.-2027. gadam (NAP2027)"

³ <https://likumi.lv/ta/id/341706-par-valsts-parvaldes-modernizācijas-planu-2023-2027-gadam>

3. nodaļā “Mērķis un tā sasniegšana” ir aprakstīts PVPP2027 īstenošanas mērķis un pieeja tā sasniegšanai;
4. nodaļā “Tvērums” ir aprakstīts, uz ko PVPP2027 attiecas: iestādes, pakalpojumi un pilnveidojamās pakalpojumu pārvaldības sastāvdaļas;
5. nodaļā “Rīcības virzieni un pasākumi mērķa sasniegšanai, darbību rezultāti un to rezultatīvie rādītāji, termiņi un atbildīgās institūcijas” ir aprakstīts, kādi pasākumi ir plānoti pakalpojumu vides pilnveidei, pasākumu darbības rezultāti un to rezultatīvie rādītāji, termiņi, un atbildīgās institūcijas;
6. nodaļā “Ietekmes novērtējums uz valsts un pašvaldību budžetu” ir aprakstīti ar PVPP2027 īstenošanu saistītie finanšu jautājumi.

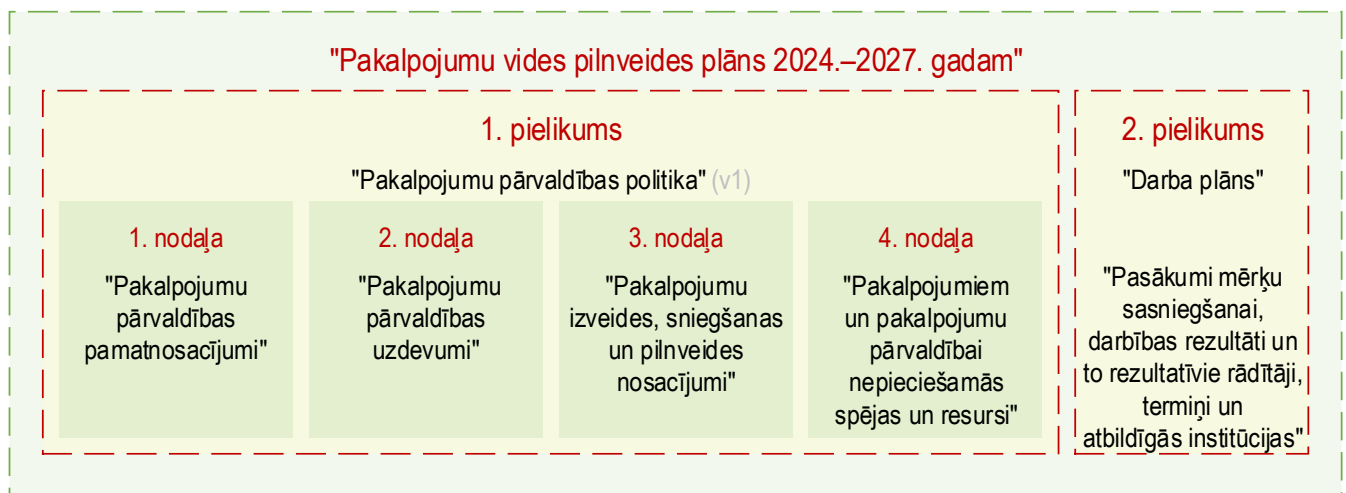
1.2.3. PVPP2027 1. pielikums: “Pakalpojumu pārvaldības politika”⁴:

Ievadā ir aprakstīti pakalpojumu pārvaldības pamatjēdzieni, pakalpojumu pārvaldības tvērums un ar pakalpojumu pārvaldības politikas izveidi saistīti jautājumi;

1. nodaļā “Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi” ir aprakstīta pakalpojumu pārvaldības vienotā terminoloģija, pakalpojumu pārvaldības vispārējie principi, pakalpojumu pārvaldības mērogi un līmeņi un pakalpojumu pārvaldības dalībnieki un to lomas;
2. nodaļā “Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi” ir aprakstīti pakalpojumu pārvaldības posmi un aktivitātes, pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pārvaldības pakāpes un pakalpojumu pārvaldības dalībnieku pienākumi;
3. nodaļā “Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi” ir aprakstīts, kādiem ir jābūt pakalpojumiem – kādiem nosacījumiem tiem ir jāatbilst;
4. nodaļā “Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi” ir aprakstīts, kādām ir jābūt spējām un resursiem, lai būtu iespējams pilnvērtīgi pārvaldīt pakalpojumus.

1.2.4. PVPP2027 2. pielikums “Darba plāns”⁵:

Pielikumā ir uzskaitītas iestādes, kurām ir saistošs “Darba plāns”, aprakstīti rīcības virzieni un pasākumi PVPP2027 mērķa sasniegšanai, darbības rezultāti un to rezultatīvie rādītāji, pasākumu īstenošanas termiņi, un atbildīgās institūcijas.



1.2.–1. attēls. Dokumenta struktūra

⁴ PVPP2027 1. pielikums “Pakalpojumu pārvaldības politika” – Excel datne: PVPP2024–2027_1.pielikums.xlsx.

⁵ PVPP2027 2. pielikums “Darba plāns” – Excel datne: PVPP2024–2027_2.pielikums.xlsx.

2. ESOŠĀS SITUĀCIJAS RAKSTUROJUMS

Pirms pakalpojumu pārvaldības politikas un PVPP2027 izveides VARAM apzināja valstī esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību.

2.1. Esošās situācijas novērtēšana

2.1.1. VARAM īstenotā projekta “Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības sistēmas novērtējums un pilnveides priekšlikumu sagatavošana” ietvaros, tika veikta iestāžu aptauja esošās situācijas apzināšanai.

Aptaujas laiks: 2021. gada oktobris un novembris, aptaujas dalībnieki: 119 iestādes un valsts kapitālsabiedrības.

Tika apzināta situācija saistībā ar:

- pakalpojumu pārvaldības sistēmu kopumā;
- pakalpojumu pārvaldības uzdevumu īstenošanu;
- pakalpojumu atbilstību pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem;
- pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu atbilstību.

2.1.2. VARAM veica pašvaldību aptauju: “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E - indekss”.

Aptaujas laiks: 2021. gada jūnijs, aptaujas dalībnieki: 99 pašvaldības.

Tika apzināta situācija saistībā ar:

- pakalpojumu pārvaldības sistēmu kopumā pašvaldībās;
- pakalpojumu pārvaldības uzdevumu īstenošanu pašvaldībās.

2.1.3. Pirms esošās situācijas novērtēšanas, VARAM veica novērtēšanā iesaistīto apmācību, skaidrojot aptauju jautājumus un iespējamo atbilžu variantus.

2.2. Iegūtie rezultāti

2.2.1. Iegūtie rezultāti apliecināja un ļāva secināt, ka:

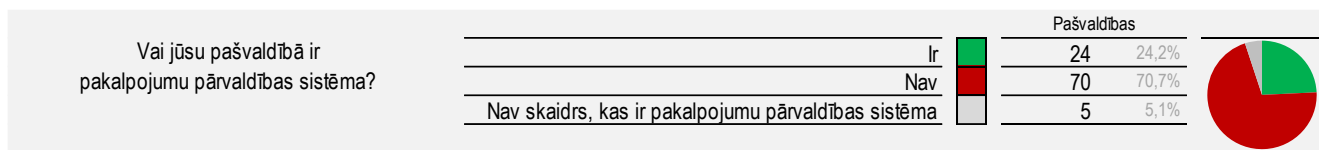
2.2.1.1. ir nepieciešams pilnveidot daudzas pakalpojumu pārvaldības jomas, tostarp:

- pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas – pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu, pakalpojumu pilnveidi un nepieciešamo spēju un resursu pilnveidi (īpaši saistībā ar cilvēkiem: domāšanas → kultūras maiņu, “saimnieka attieksmes” iedzīvināšanu katram savā atbildības apgabalā);
- pakalpojumu vidi un pakalpojumu pārvaldību kopumā, īpašu uzmanību pievēršot pakalpojumu rezultativitātes (tostarp kvalitātes) un efektivitātes palielināšanai gan sev (iestādēm), gan iedzīvotājiem un uzņēmējiem, tādējādi nodrošinot pakalpojumu saņēmēju apmierinātības palielināšanos;

2.2.1.2. situācija būtiski atšķiras dažādās iestādēs, un atšķirīgi ir jābūt arī pieejai kā īstenot pilnveides pasākumus, – pieejai ir jābūt individualizētai un atbilstoši katras iestādes esošajai situācijai un pilnveides iespējām.

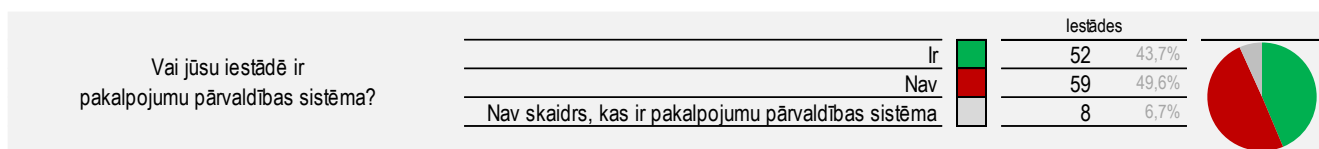
2.2.2. Esošās situācijas novērtējuma iegūto rezultātu piemēri:

2.2.2.1. visaptveroša pakalpojumu pārvaldība (sistēmiska pieeja) tiek īstenota tikai daļā no novērtētajām pašvaldībām un valsts iestādēm;



(Faktiskais jautājums: Vai pakalpojumu pārvaldība notiek visaptveroši, sistēmiski – atbilstoši pakalpojumu pārvaldības sistēmai?)

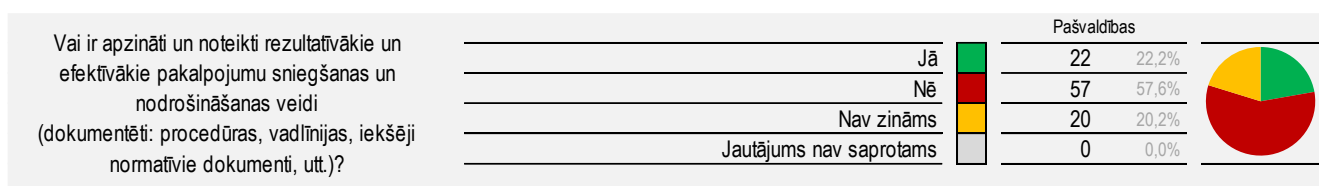
2.2.–1. attēls. Pakalpojumu sistēmiska pārvaldība pašvaldībās



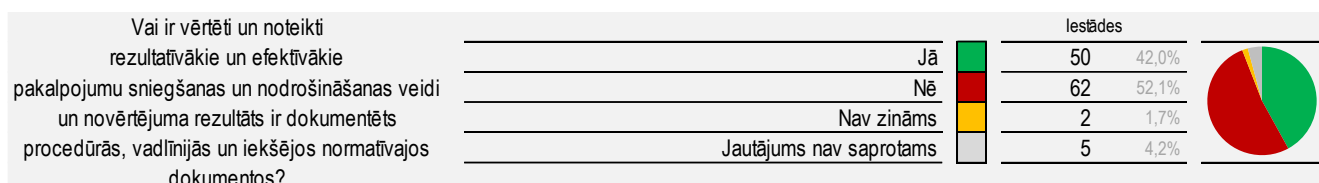
(Faktiskais jautājums: Vai pakalpojumu pārvaldība notiek visaptveroši, sistēmiski – atbilstoši pakalpojumu pārvaldības sistēmai?)

2.2.–2. attēls. Pakalpojumu sistēmiska pārvaldība valsts iestādēs

2.2.2.2. pakalpojumu pārvaldības rezultatīvākie un efektīvākie veidi ir noteikti tikai daļā no novērtētajām pašvaldībām un valsts iestādēm (tostarp pakalpojumu sniegšanai un uzturēšanai).



2.2.–3. attēls. Rezultatīvāko un efektīvāko sniegšanas un nodrošināšanas veidu noteikšana pašvaldībās



2.2.–4. attēls. Rezultatīvāko un efektīvāko sniegšanas un nodrošināšanas veidu noteikšana valsts iestādēs

2.2.3. Pilna informācija par esošā stāvokļa novērtējumu, detalizēti iegūtie novērtējuma rezultāti, secinājumi un pilnveides priekšlikumi ir pieejami:

2.2.3.1. “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoring: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks”⁶;

2.2.3.2. “Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības sistēmas novērtējums un pilnveides priekšlikumu sagatavošana”⁷.

⁶ [Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoring: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks. – Rīga: 2021.](#)

⁷ [Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības sistēmas novērtējums un pilnveides priekšlikumu sagatavošana. Zinājums. – Rīga: SIA CETERA, 2021.](#)

3. MĒRĶIS UN TĀ SASNIEGŠANA

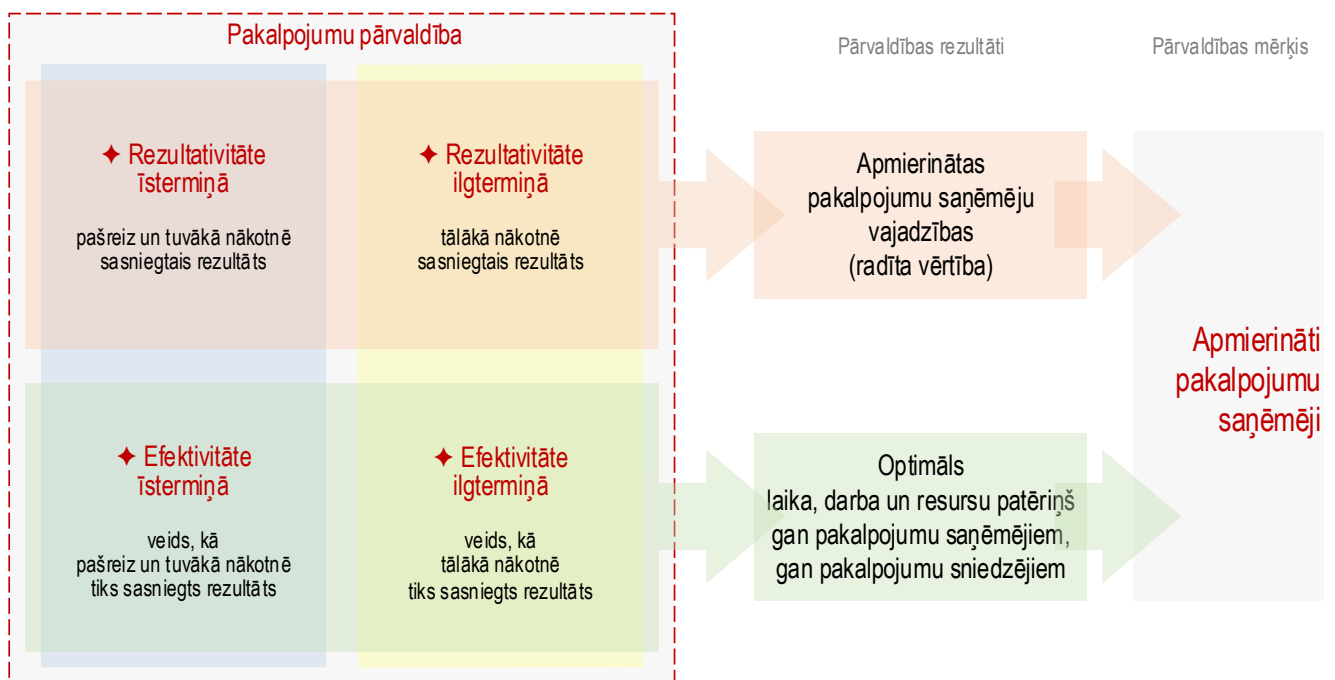
3.1. Mērķis

3.1.1. PVPP2027 īstenošanas mērķis izriet no DTP2027 attīstības jomas “Tautsaimniecības (t.sk. valsts pārvaldes) digitālā transformācija” politikas mērķa: “Tautsaimniecības digitālās transformācijas ietvaros, izmantojot digitālo tehnoloģiju radītās iespējas, ir veiktas sabiedrības un valsts pārvaldes attīstības plānošanas izmaiņas, pakalpojumu pārveide, sabiedrības un valsts pārvaldes kultūras izmaiņas, procesu un to tehnoloģiskā nodrošinājuma pārveide, radot pamatu dzīves kvalitātes paaugstināšanai un valsts un tautsaimniecības konkurētspējas celšanai.”.

3.1.2. PVPP2027 īstenošanas mērķis ir “Pilnvērtīgi nodrošināta pakalpojumu pārvaldība”⁸.

3.1.3. Pakalpojumu pārvaldība ir nepieciešama, lai pakalpojumi būtu:

- rezultatīvi īstermiņā (būtu apmierinātas pakalpojumu saņēmēju vajadzības, tostarp kvantitāte un kvalitāte);
- efektīvi īstermiņā (tostarp būtu optimizēti un automatizēti procesi);
- rezultatīvi ilgtermiņā (pakalpojumi tiktu attīstīti);
- efektīvi ilgtermiņā (tiktu veidota un iedzīvināta “pakalpojumu kultūra” un “saimnieka attieksme”).



3.1.–1.attēls. Pakalpojumu pārvaldība

⁸ Pilnvērtīgi nodrošināta pakalpojumu pārvaldība: pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai – Excel datne: PVPP2024–2027_1.pielikums.xlsx.

3.1.4. Pakalpojumu pārvaldības rezultāti ir:

1. rezultāts – “Apmierinātas pakalpojumu saņēmēju vajadzības”;
2. rezultāts – “Optimāls laika, darba un resursu patēriņš gan pakalpojumu saņēmējiem (iedzīvotājiem, uzņēmējiem un citām iestādēm), gan pakalpojumu sniedzējiem (efektivitāte publiskās pārvaldes darbībā)”.

3.1.5. Pakalpojumu pārvaldības mērķis ir: “Apmierināti pakalpojumu saņēmēji”.

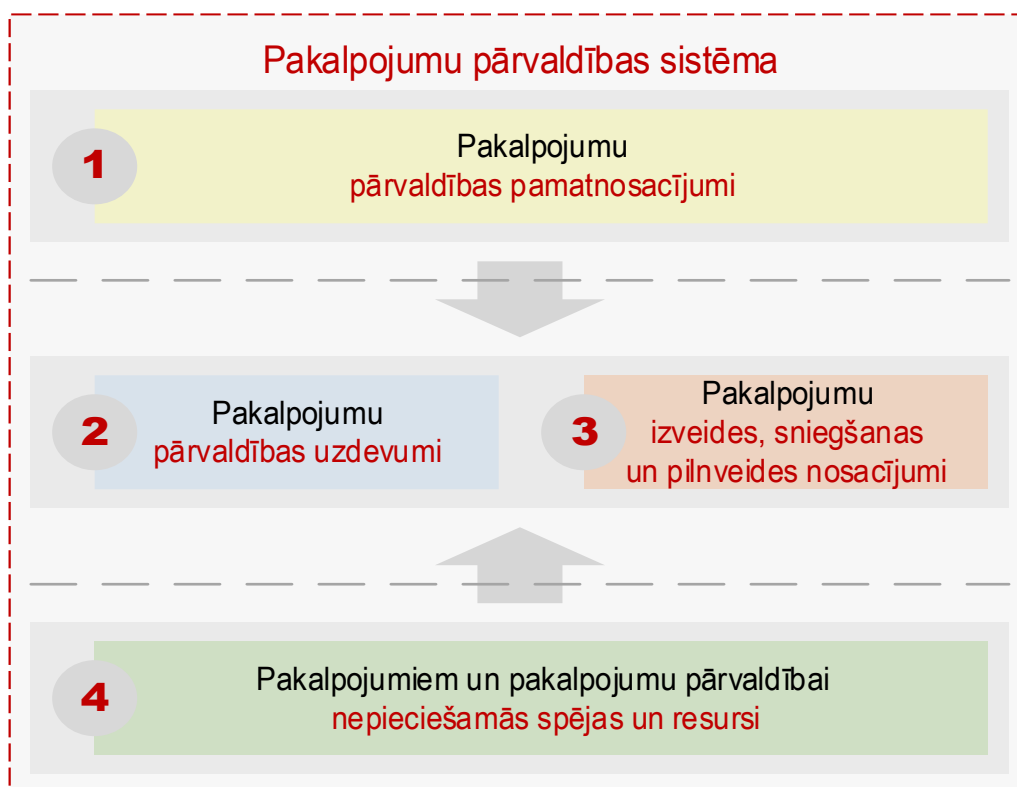
3.2. Mērķa sasniegšana

3.2.1. Pakalpojumu pārvaldības sistēma.

3.2.1.1. Pakalpojumu pārvaldības sistēma ir pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo sastāvdaļu kopums un to savstarpējā mijiedarbība.

3.2.1.2. Pakalpojumu pārvaldības sastāvdaļas ir:

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

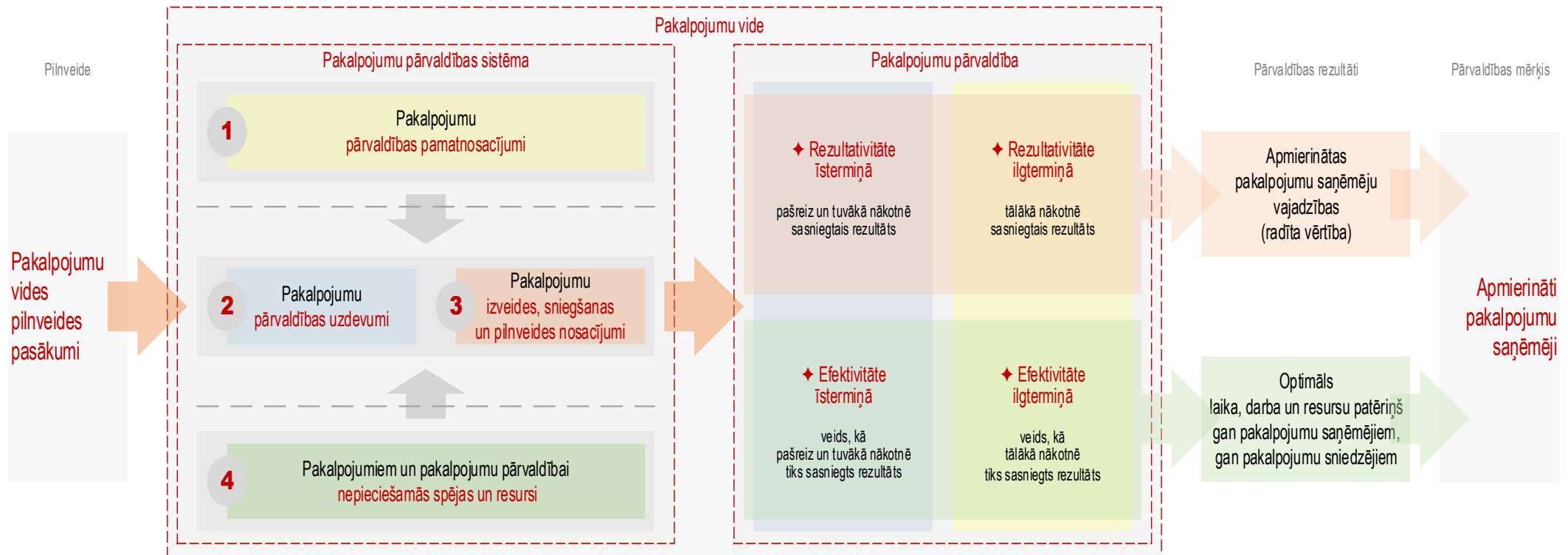


3.2.1.–1.attēls. Pakalpojumu pārvaldības sistēma

Pakalpojumu pārvaldības sistēma ir “instruments” pakalpojumu pārvaldības īstenošanai. Tā ir nepieciešama pilnvērtīgai pakalpojumu pārvaldībai un mērķu sasniegšanai.

3.2.2. Pakalpojumu vides pilnveide.

3.2.2.1. Pakalpojumu vides pilnveidi īsteno veicot pakalpojumu vides pilnveides pasākumus – visaptveroši un sistēmiski pilnveidojot pakalpojumu pārvaldības sistēmu.



3.2.2.–1.attēls. Pakalpojumu vides pilnveide – mērķu sasniegšana

3.2.2.2. Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldības sistēmu, uzlabojas pakalpojumu pārvaldība un pārvaldības rezultāti, un tiek sasniegts:

1. PVPP2027 īstenošanas mērķis: “Pilnvērtīgi nodrošināta pakalpojumu pārvaldība”;
2. pakalpojumu pārvaldības mērķis: “Apmierināti pakalpojumu saņēmēji”.

4. TVĒRUMS

4.1. Iestādes

- 4.1.1. PVPP2027 ietvaros ar terminu “Iestāde” tiek saprastas visas 1. tabulā uzskaitītās iestādes un iestāžu grupas.
- 4.1.2. PVPP2027 1. pielikums – “Pakalpojumu pārvaldības politika”⁹ ir attiecināms uz iestādēm, kā virzošs, pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības pilnveidei izmantojams dokuments, kas tiešā veidā iestādēm neuzliek pienākumus.
- 4.1.3. PVPP2027 2. pielikums – “Darba plāns”¹⁰ ir attiecināms uz iestādēm, kurās pakalpojumu vides pilnveidi ir paredzēts veikt 1. kārtā (2024.–2027. gadā), atbilstoši darba plānā plānotajiem pasākumiem (izņemot sadaļā 4.1.5. uzskaitītās iestādes un iestāžu grupas).
- 4.1.4. Iestādēm, kurām nav saistoši darba plānā plānotie pasākumi (1. kārtā), ir iespēja aktīvi līdzdarboties darba plānā plānoto pasākumu īstenošanā.

1. tabula.

Nr.p.k.	Iestādes un iestāžu grupas	Iestādes un iestāžu grupas, uz kurām:	
		ir attiecināma “Pakalpojumu pārvaldības politika”	ir attiecināmi “Darba plāna” pasākumi (1. kārtā)
1.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes, tostarp:	✓	✓
	Ministrijas un to iestādes, tostarp valsts aģentūras, dienesti, biroji, administrācijas, inspekcijas, pārvaldes, muzeji, un citas	✓	✓
	Valsts kanceleja	✓	✓
	Centrālā vēlēšanu komisija (koleģiāla institūcija)	✓	✓
	Datu valsts inspekcija	✓	✓
	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	✓	
	Satversmes aizsardzības birojs	✓	
	Tiesībsarga birojs	✓	✓
	VAS	✓	✓
	Valsts kontrole	✓	✓
2.	Atvasinātās publiskās personas un to iestādes, tostarp:	✓	✓
	Pašvaldības (Atvasinātās publiskās personas) – šajā dokumentā termins “pašvaldība” tiek lietota kā viens no pakalpojumu pārvaldībā iesaistītiem iestādes veidiem	✓	
	Pašvaldību iestādes (Pastarpinātās pārvaldes iestādes), tostarp pašvaldību aģentūras	✓	
	Latvijas Banka	✓	
	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	✓	✓
	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	✓	✓
	Sabiedrības integrācijas fonds	✓	✓
	Valsts augstskolas	✓	
	Citas atvasinātās personas un to izveidotas iestādes	✓	

⁹ PVPP2027 1. pielikums “Pakalpojumu pārvaldības politika” – Excel datne: PVPP2024–2027_1.pielikums.xlsx.

¹⁰ PVPP2027 2. pielikums “Darba plāns” – Excel datne: PVPP2024–2027_2.pielikums.xlsx.

1. tabula (turpinājums).

Nr.p.k.	Iestādes	Iestādes un iestāžu grupas, uz kurām:	
		ir attiecināma “Pakalpojumu pārvaldības politika”	ir attiecināmi “Darba plāna” pasākumi (1.kārta)
3.	Kapitālsabiedrības ¹¹ , tostarp:	✓	✓
	Valsts kapitālsabiedrības	✓	✓
	Atvasināto publisko personu kapitālsabiedrības	✓	
	Kapitālsabiedrības ar valsts daļu	✓	✓
	Kapitālsabiedrības ar atvasinātas publiskas personas daļu	✓	
4.	Tiesu sistēmai piederīgas personas un iestādes, tostarp:	✓	
	Notāri	✓	
	Prokuratūra	✓	
	Satversmes tiesa	✓	
	Tiesas	✓	
	Tiesu izpildītāji	✓	
5.	Privātpersonas ¹²	✓	✓
6.	Biedrības un nodibinājumi ¹³	✓	✓

4.1.5. Iestādes un to grupas, uz kurām netiek attiecināti “Darba plāna” pasākumi (1. kārta):

- 4.1.5.1. izglītības iestādes;
- 4.1.5.2. ārstniecības iestādes;
- 4.1.5.3. Nacionālie bruņotie spēki un Zemessardze;
- 4.1.5.4. Valsts drošības dienests.

4.2. Pakalpojumi

4.2.1. Pakalpojumu vides pilnveide attiecas uz dažāda veida pakalpojumiem, tostarp uz pakalpojumiem, kas ir paredzēti:

- 4.2.1.1. konkrētam iedzīvotājam, uzņēmējam vai to grupai;
- 4.2.1.2. sabiedrībai kopumā (nav izdalāmi atsevišķi, konkrēti pakalpojumu saņēmēji);
- 4.2.1.3. konkrētai iestādei vai iestāžu grupai;
- 4.2.1.4. jebkurai iestādei.

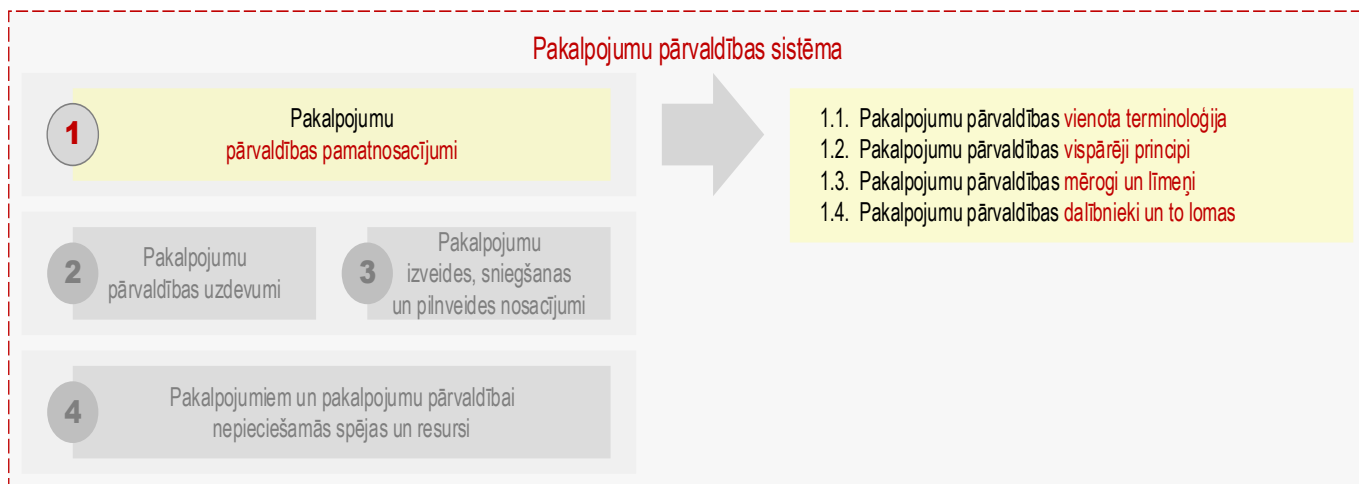
¹¹ Kapitālsabiedrības, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldības uzdevumus, šo uzdevumu ietvaros.

¹² Privātpersonas, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldības uzdevumus, šo uzdevumu ietvaros.

¹³ Biedrības un nodibinājumi, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldības uzdevumus, šo uzdevumu ietvaros.

4.3. Pakalpojumu pārvaldības sistēmas pilnveidojamās sastāvdaļas¹⁴

4.3.1. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi.



4.3.1.–1.attēls. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi

4.3.1.1. Valstī vienota terminoloģija ir pamats vienotai pakalpojumu pārvaldības sistēmai un pakalpojumu pārvaldībai ikdienā.

Vienotā terminoloģija tiks izmantota, veidojot valstī vienotu pakalpojumu pārvaldības vidi un “pakalpojumu kultūru”, tostarp:

- pilnveidojot esošo un veidojot jaunu normatīvo regulējumu;
- pilnveidojot esošās un veidojot jaunas vadlīnijas;
- ikdienas aktivitātēs visās iestādēs saistībā ar pakalpojumu pārvaldību.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem uzlabosies izpratne par pakalpojumu pārvaldības terminiem, un tie tiks plaši un jēgpilni pielietoti.

4.3.1.2. Pamats vienotai pakalpojumu pārvaldībai ikdienā ir pakalpojumu pārvaldības vispārējie principi, tostarp: orientācija uz vērtību, pēctecība, pakāpeniskums, atklātība un savstarpēja informētība, visaptveroša pieeja, vienkāršība un praktiskums, optimizācija un automatizācija.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumu pārvaldība tiks īstenota atbilstoši valstī vienotiem, kopējiem principiem, tostarp:

- valstī uzlabosies vienota, vispārējiem principiem atbilstoša pieeja pakalpojumu pārvaldībai;
- pakalpojumu pārvaldības vispārējie principi būs pieejami un vispārzināmi, un pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie vadīsies no tiem savā ikdienas rīcībā.

4.3.1.3. Pilnvērtīgu un visaptverošu pakalpojumu pārvaldību īsteno atbilstoši pārvaldības mērogiem un pārvaldības līmeņiem.

¹⁴ Pilnveide ir īstenojama atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai – Excel datne: PVPP2024–2027_1.pielikums.xlsx.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, valstī būs nodrošināta vienota pieeja pakalpojumu pārvaldības īstenošanai dažādos pārvaldības mērogos un līmeņos, tostarp:

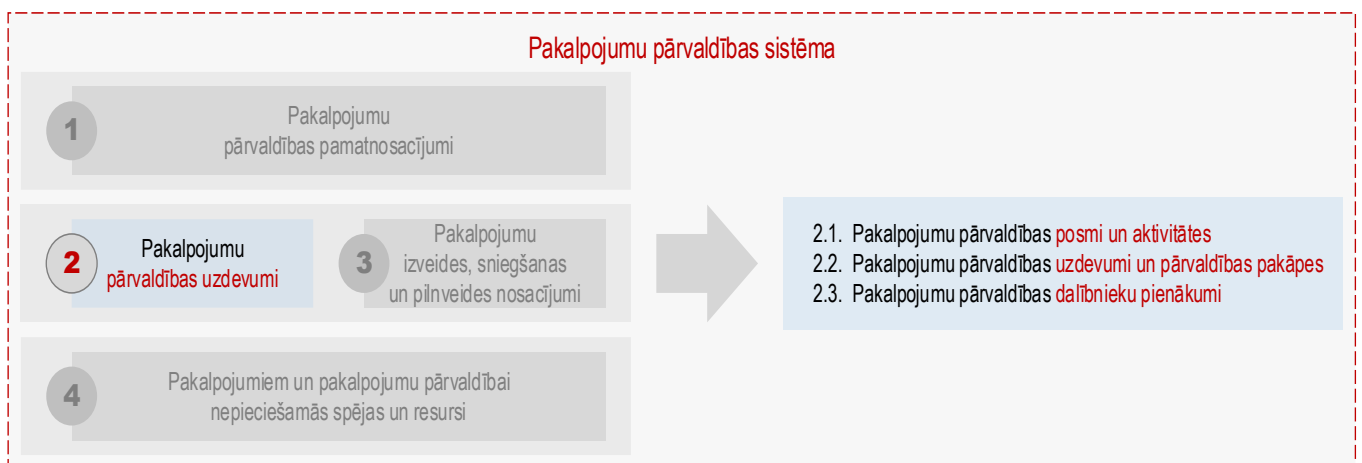
- atbilstoši pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem būs skaidri nodalītas pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto atbildības un pienākumi;
- būs noteikta un saprotama pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto savstarpējā mijiedarbība.

4.3.1.4. Pilnvērtīgu un visaptverošu pakalpojumu pārvaldību īsteno pārvaldības dalībnieki atbilstoši pārvaldības lomām.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumu pārvaldības dalībnieki pakalpojumu pārvaldību īsteno atbilstoši pakalpojumu pārvaldības lomām, tostarp, būs:

- apzināta katras iestādes iesaiste pakalpojumu pārvaldībā, un būs noteiktas tās pakalpojumu pārvaldības lomas;
- norīkoti konkrēti nodarbinātie, kuri savas aktivitātes veiks atbilstoši konkrētām pakalpojumu pārvaldības lomām.

4.3.2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi.



4.3.2.–1.attēls. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

4.3.2.1. Pilnvērtīgu un visaptverošu pakalpojumu pārvaldību īsteno, veicot atbilstošas aktivitātes katrā no pakalpojumu pārvaldības posmiem.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumu pārvaldība tiks īstenota visaptveroši – visos pakalpojumu pārvaldības posmos, tostarp:

- katrā pakalpojumu pārvaldības posmā tiks īstenotas posmam atbilstošas aktivitātes (gan specifiskas – īstenojamas konkrētā pārvaldības līmenī un posmā, gan vispārējas – īstenojamas visos pārvaldības līmeņos un posmos);
- aktivitātes tiks īstenotas, veicot tām atbilstošus pakalpojumu pārvaldības uzdevumus un, pildot katram pārvaldības dalībniekam (lomai) atbilstošus pakalpojumu pārvaldības pienākumus.

4.3.2.2. Pilnvērtīgu un visaptverošu pakalpojumu pārvaldību īsteno, veicot pakalpojumu pārvaldības uzdevumus. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi ir pakalpojumu pārvaldības galvenā “aktīvā” sastāvdaļa, un tie ir veicami, lai kopumā nodrošinātu pakalpojumu pārvaldības rezultativitāti un efektivitāti īstermiņā un ilgtermiņā gan pakalpojumu saņēmējiem, gan pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumu pārvaldības uzdevumi tiks veikti pilnvērtīgi – pakalpojumu pārvaldības dalībnieki veiks visus galvenos pakalpojumu pārvaldības uzdevumus.

4.3.2.3. Pilnvērtīgu un visaptverošu pakalpojumu pārvaldību īsteno, veicot katram pakalpojumu pārvaldības uzdevumam un katrai pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošos pienākumus.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumu pārvaldības pienākumi tiks veikti pilnvērtīgi – pakalpojumu pārvaldības dalībnieki pildīs visus savai lomai atbilstošos pakalpojumu pārvaldības pienākumus.

4.3.3. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi.



4.3.3.–1.attēls. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi

4.3.3.1. Pilnvērtīgu un visaptverošu pakalpojumu pārvaldību īsteno, nodrošinot pakalpojumu atbilstību pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem – nosacījumi nosaka kādiem ir jābūt pakalpojumiem, tostarp to, ka pakalpojumiem ir jānodrošina pārvaldāmība, atbilstība vajadzībām, pieklūstamība, iesaistīto līdzdalība un sadarbība, digitālā transformācija (elektronizācija), lietojamība, automatizācija, koplietošana, unifikācija un drošība.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, pakalpojumi tiks veidoti, sniegti un nemitīgi pilnveidoti tā, lai tie atbilstu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem.

4.3.4. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi.



4.3.4.–1.attēls. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi

4.3.4.1. Pilnvērtīgas un visaptverošas pakalpojumu pārvaldības īstenošanai ir nepieciešamas atbilstošas spējas un resursi, tostarp:

- pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumu īstenošanai;
- pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai visos pakalpojumu pārvaldības posmos;
- pakalpojumu atbilstības nodrošināšanai pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem.

Nepieciešamās spējas un resursi ietver organizatorisko struktūru, kultūru, personālu, kompetences, vadlīnijas, procesus, normatīvo regulējumu, partnerus, pakalpojumu saņēmējus, informāciju, digitālās tehnoloģijas un citus resursus.

Pakalpojumu vides pilnveides rezultātā, iestāžu spējas un resursi būs atbilstoši, lai veiktu pakalpojumu pārvaldības pilnvērtīgu īstenošanu.

5. RĪCĪBAS VIRZIENI UN PASĀKUMI MĒRĶA SASNIEGŠANAI, DARBĪBU REZULTĀTI UN TO REZULTATĪVIE RĀDĪTĀJI, TERMIŅI UN ATBILDĪGĀS INSTITŪCIJAS

5.1. Rīcības virzieni un pasākumi

PVPP2027 nosaka pakalpojumu pārvaldības politikas¹⁵ īstenošanai un PVPP2027 īstenošanas mērķa sasniegšanai paredzētos rīcības virzienus (RV) un pasākumus (P) katrā no tiem¹⁶, kas veicami katrā iestādē¹⁷:

- 5.1.1. **(RV1.)** Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide katrā iestādē:
 - 5.1.1.1. **(P1.1.)** apmācīt iestāžu pārstāvjus par pakalpojumu veidiem, pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem, pakalpojumu pārvaldības lomām un to pienākumiem;
 - 5.1.1.2. **(P1.2.)** izveidot pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas¹⁸;
 - 5.1.1.3. **(P1.3.)** apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu pārvaldības politiku.
- 5.1.2. **(RV2.)** Pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšana un pilnveides plānu izveide:
 - 5.1.2.1. **(P2.1.)** izveidot “Vadlīnijas pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei”;
 - 5.1.2.2. **(P2.2.)** apmācīt katras iestādes pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšanu un pilnveides plānu izveidi;
 - 5.1.2.3. **(P2.3.)** novērtēt katras iestādes pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības atbilstību pakalpojumu pārvaldības politikai;
 - 5.1.2.4. **(P2.4.)** izveidot katras iestādes pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības individuālos pilnveides plānus atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai, iestādes atbilstības novērtējumam un iestādes iespējām.
- 5.1.3. **(RV3.)** Pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoša normatīvā regulējuma pilnveide:
 - 5.1.3.1. **(P3.1.)** pilnveidot normatīvo regulējumu, kas nosaka pakalpojumu pārvaldības vispārējas kārtības valsts mērogā;
 - 5.1.3.2. **(P3.2.)** pilnveidot normatīvo regulējumu, kas nosaka pakalpojumu pārvaldības specializētas kārtības valsts mērogā.
- 5.1.4. **(RV4.)** Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamo vadlīniju izveide un pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistīto apmācība:
 - 5.1.4.1. **(P4.1.)** izveidot “Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai”;
 - 5.1.4.2. **(P4.2.)** apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu;
 - 5.1.4.3. **(P4.3.)** izveidot “Vadlīnijas pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai”;

¹⁵ Detalizēti aprakstīta PVPP2027 1. pielikumā “Pakalpojumu pārvaldības politika” – Excel datne: PVPP2024–2027_1.pielikums.xlsx.

¹⁶ Detalizēti aprakstīta PVPP2027 2. pielikumā “Darba plāns” – Excel datne: PVPP2024–2027_2.pielikums.xlsx.

¹⁷ Iestādes, kurās pakalpojumu vides pilnveidi ir paredzēti veikt 1. kārtā (2024.–2027. g.), atbilstoši darba plānā plānotajiem pasākumiem, un kas uzskaitītas PVPP2027 1. tabulā.

¹⁸ Komandas nav jāveido, ja uz iestādi nav attiecināma neviena no pakalpojumu pārvaldības lomām.

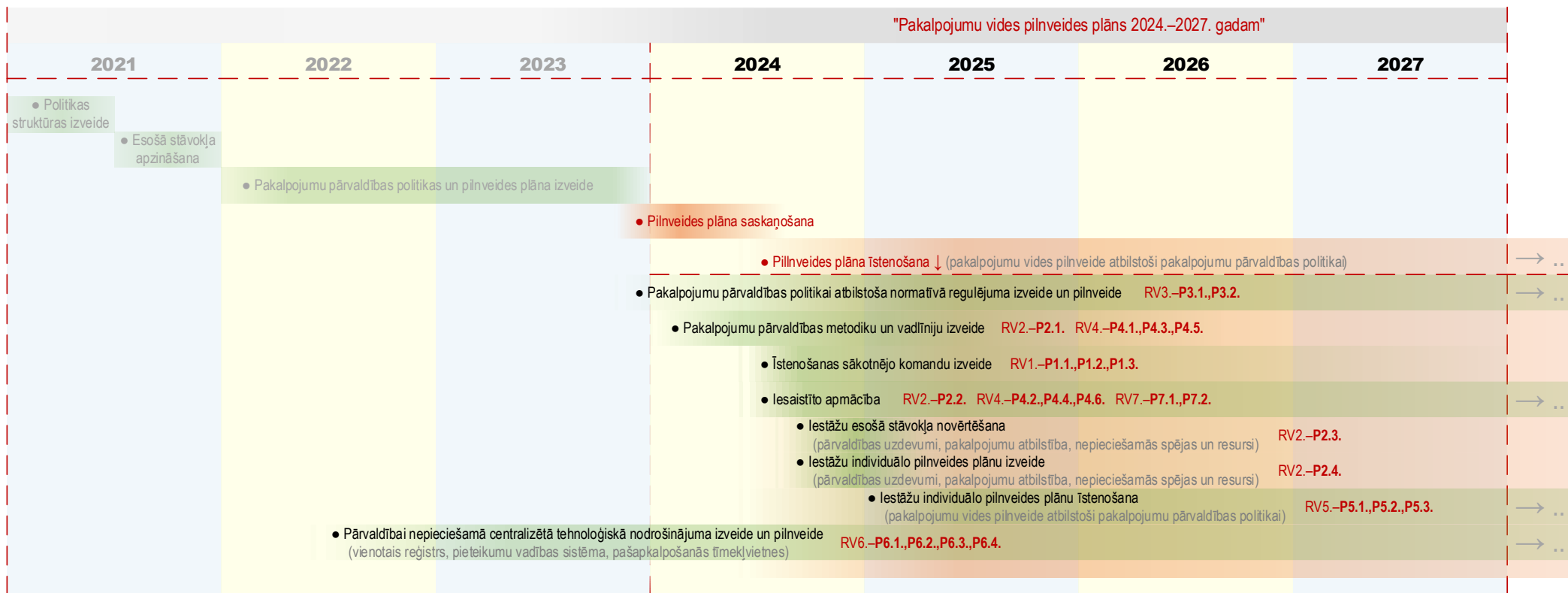
- 5.1.4.4. (P4.4.) apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanu;
- 5.1.4.5. (P4.5.) izveidot “Vadlīnijas pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai”;
- 5.1.4.6. (P4.6.) apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanu.
- 5.1.5. (RV5.) Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – pakalpojumu vides pilnveide:
 - 5.1.5.1. (P5.1.) katrā iestādē pilnveidot pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam;
 - 5.1.5.2. (P5.2.) katrā iestādē pilnveidot pakalpojumus atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam;
 - 5.1.5.3. (P5.3.) katrā iestādē pilnveidot pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursus atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam.
- 5.1.6. (RV6.) Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo centralizēto koplietošanas pakalpojumu un tiem nepieciešamo digitālo tehnoloģiju pilnveides plānu izveide un īstenošana:
 - 5.1.6.1. (P6.1.) izveidot specializētus pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo centralizēto koplietošanas pakalpojumu un tiem nepieciešamo digitālo tehnoloģiju pilnveides plānus atbilstoši atbilstības novērtējumam un iestādes iespējām;
 - 5.1.6.2. (P6.2.) īstenot specializētos pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo centralizēto koplietošanas pakalpojumu un tiem nepieciešamo digitālo tehnoloģiju pilnveides plānus;
 - 5.1.6.3. (P6.3.) izveidot specializētu pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās pašapkalpošanās tīmekļvietnes Business.gov.lv pilnveides plānu atbilstoši atbilstības novērtējumam un iestādes iespējām;
 - 5.1.6.4. (P6.4.) īstenot specializēto pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās pašapkalpošanās tīmekļvietnes Business.gov.lv pilnveides plānu.
- 5.1.7. (RV7.) Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo specializēto kompetenču pilnveides plānošana un pilnveide:
 - 5.1.7.1. (P7.1.) izveidot specializētu plānu pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo kompetenču pilnveides programmu izstrādei un regulāru mācību īstenošanai;
 - 5.1.7.2. (P7.2.) īstenot specializēto plānu pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo kompetenču pilnveidei.

5.2. Darbības rezultāti un to rezultatīvie rādītāji, termiņi, un atbildīgās institūcijas

Rīcības virzieniem un pasākumiem atbilstošie darbības rezultāti un to rezultatīvie rādītāji, termiņi, un atbildīgās institūcijas ir aprakstītas PVPP2027 2. pielikumā “Darba plāns”.¹⁹

¹⁹ Excel datne: PVPP2024–2027_2.pielikums.xlsx.

5.3. Īstenošanas ceļa karte



5.3.–1.attēls. PVPP2027 īstenošanas ceļa karte

Daļa no pakalpojumu vides pilnveides pasākumiem, kas atzīmēti (→ ...), turpināsies arī pēc PVPP2027 termiņa beigām. Šiem pasākumiem tiks nodrošināta pēctecība “Pakalpojumu vides pilnveides plāna 2028.–2031. gadam” ietvaros.

6. IETEKMES NOVĒRTĒJUMS UZ VALSTS UN PAŠVALDĪBU BUDŽETU

- 6.1. Pasākumi, kas ir iekļauti PVPP2027, ir īstenojami iestāžu pieejamo līdzekļu ietvaros, tostarp:
 - 6.1.1. pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide katrā iestādē;
 - 6.1.2. pakalpojumu un ar pakalpojumu pārvaldību saistītā esošā stāvokļa novērtēšana un pilnveides plānu izveide;
 - 6.1.3. pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoša normatīvā regulējuma pilnveide;
 - 6.1.4. pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamo vadlīniju izveide un pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistīto apmācība.
- 6.2. PVPP2027 paredz, ka pēc tā apstiprināšanas, katra iestāde individuāli:
 - 6.2.1. novērtēs sev nepieciešamos pilnveides pasākumus un to īstenošanas termiņus;
 - 6.2.2. izvēlēsies sev atbilstošākos pilnveides pasākumu veikšanai nepieciešamos risinājumus (“saimnieka attieksme”);
 - 6.2.3. veidos savus iestādes individuālos vai specializētos pilnveides plānus (atbilstoši savām iespējām, tostarp pieejamam finansējumam).
- 6.3. Iestādēm, veidojot savus individuālos vai specializētos plānus, tajos paredzēto pasākumu īstenošanai, var būt nepieciešams plānot papildu finansējumu, tostarp:
 - 6.3.1. pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai – pakalpojumu vides pilnveidei (iestāžu individuālo pilnveides plānu izveidei un īstenošanai);
 - 6.3.2. pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo centralizēto koplietošanas pakalpojumu un tiem nepieciešamo digitālo tehnoloģiju pilnveides plānu izveidei un īstenošanai (specializēto pilnveides plānu izveidei un īstenošanai);
 - 6.3.3. pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo specializēto kompetenču pilnveides plānošanai un pilnveidei (specializēto pilnveides plānu izveidei un īstenošanai).
- 6.4. Plānojot savu individuālo vai specializēto pilnveides plānu īstenošanai nepieciešamo papildu finansējumu, iestādes var paredzēt dažādus finansēšanas avotus, tostarp:
 - 6.4.1. iestāžu budžeta ietvaros;
 - 6.4.2. piesakot prioritāros pasākumus (ievērojot valsts budžeta finansiālās iespējas);
 - 6.4.3. Eiropas Savienības fondu finansēto pasākumu un projektu ietvaros;
 - 6.4.4. Eiropas Komisijas Strukturālo reformu atbalsta ģenerāldirektorāta īstenoto Eiropas Savienības Tehniskā atbalsta instrumentu ietvaros (Eiropas Komisijas Strukturālo reformu atbalsta ģenerāldirektorāts īsteno ES Tehniskā atbalsta instrumentu strukturālo reformu atbalsta saņemšanai dalībvalstīm);
 - 6.4.5. citu ārvalstu finanšu palīdzības pasākumu un projektu ietvaros.
- 6.5. Iestādes, plānojot savu individuālo vai specializēto pilnveides plānu īstenošanai nepieciešamo finansējumu, norāda šajos plānos paredzēto konkrēto pasākumu veikšanai jau pieejamo finansējumu, jā tāds ir, un finansēšanas avotus (tostarp norādot sasaisti ar NAP2027, VPMP2027, DTP2027 un citiem attīstības plānošanas dokumentiem un tajos plānoto pasākumu veikšanai paredzēto finansējumu).
- 6.6. Ņemot vērā minēto, PVPP2027 netiek pievienots pielikums par PVPP2027 ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem.