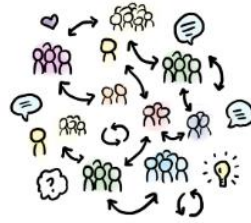




Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide



Normunds Grigus
Ligita Seisuma

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Tēmas

Būtība un īstenošana

- ♦ Vispārējs apraksts
- ♦ Plānošanas dokumenti
- ♦ Pakalpojumi, resursi un spējas
- ♦ Pakalpojumu pārvaldība
- ♦ Pilnveides nepieciešamība
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
- ♦ Politikas īstenošanas rezultāti
- ♦ Pakalpojumu vide
- ♦ Mijiedarbība pilnveides īstenošanai
- ♦ Attīstības un pilnveides plāni
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības attīstība
- ♦ Indikatīvs laika grafiks

Iestāžu iesaiste un līdzdalība pakalpojumu vides pilnveides īstenošanā

Nepieciešamās pārmaiņas

- ♦ Domāšanas, attieksmes un rīcības maiņa ("saimnieka attieksme")
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu ieviešana
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana
- ♦ Pakalpojumu un pakalpojumu veidu apzināšana
- ♦ Pakalpojumu sarakstu optimizēšana un pakalpojumu pilnveide
- ♦ Pāreja uz "viedajiem pakalpojumiem"
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības struktūras optimizēšana
- ♦ "Pakalpojumu kultūras" veidošana
- ♦ Procesu veidošana
- ♦ Efektivitātes palielināšana
- ♦ Digitālo tehnoloģiju ieviešana
- ♦ Sākotnējās aktivitātes



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Vispārējs apraksts

Saimnieka
attieksme

Pakalpojumu vides pilnveide – ko tas nozīmē?

Jauna pieeja:

- ◆ domājot un rīkojoties ("pakalpojumu kultūra" un "saimnieka attieksme")
- ◆ valstī vienoti izstrādājot, sniedzot un attīstot pakalpojumus (jaunas pakalpojumu pārvaldības politikas izveide un īstenošana)

Kāds ir pilnveides mērķis?

"Ārēji" – apmierināti pakalpojumu saņēmēji, tostarp:

- ◆ sabiedrības apmierinātības pieaugums ar publiskās pārvaldes pakalpojumiem (kvantitāte, kvalitāte, efektivitāte)
- ◆ sabiedrības apmierinātības pieaugums ar publiskās pārvaldes iestāžu darbu kopumā

"Iekšēji" – efektivitātes palielināšana publiskās pārvaldes darbībā

Ko skars šī pilnveide?

- ◆ visu veidu iestādes, tostarp ministrijas un to iestādes, pašvaldības un to iestādes, tiesu sistēmai piederīgās iestādes, kā arī citas iestādes
- ◆ visu veidu pakalpojumus, tostarp publiskos un starpiestāžu pakalpojumus
- ◆ visu veidu pakalpojumu saņēmējus, tostarp iedzīvotājus, uzņēmējus, sabiedrību kopumā un arī iestādes kā pakalpojumu saņēmējus

Kā pilnveide ietekmēs visus iesaistītos?

- ◆ pārmaiņas darbības stratēģijā (pakalpojumu attīstības plānošana – prioritātes, mērķi, pamatdarbības virzieni)
- ◆ pārmaiņas pamatdarbībā (pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana, pakalpojumu "portfolio" un pakalpojumu pilnveide)
- ◆ pārmaiņas nodrošinājumā (spēju un resursu nodrošināšana)



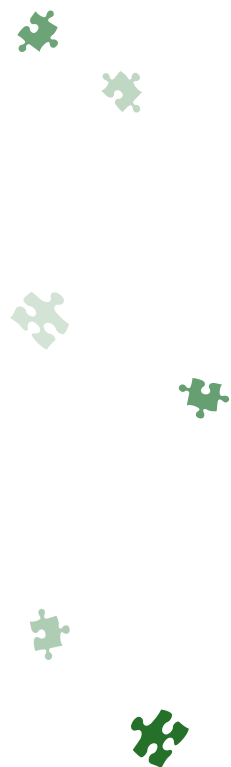
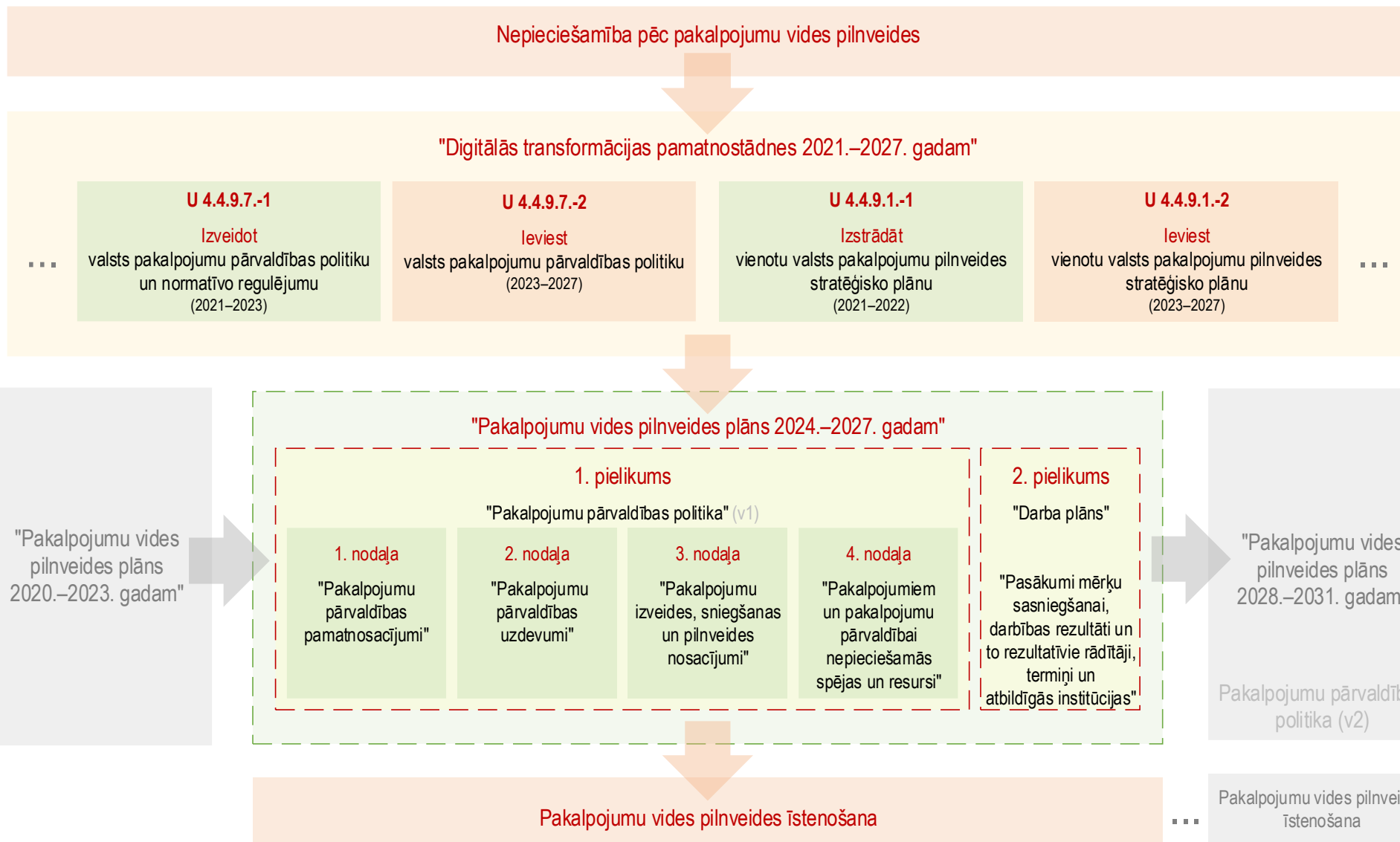
Būtība

Plānošanas dokumenti



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Jautājumi: pvp@varam.gov.lv





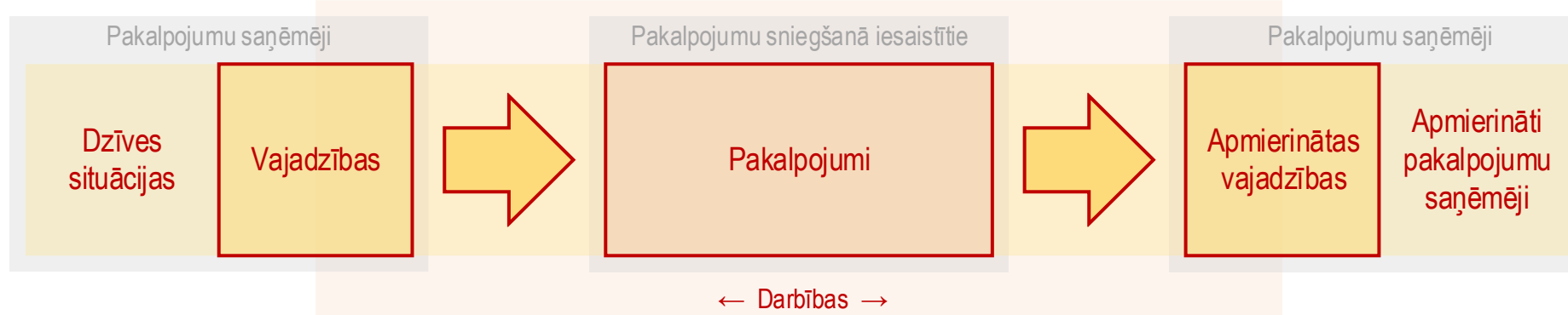
Pakalpojumi



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojums

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



- ◆ Pakalpojumi izriet no vajadzībām (tie pastāv, lai apmierinātu vajadzības), un tiem ir jāatbilst iestādes pamatdarbības funkcijām
- ◆ Pakalpojums pats par sevi nav vajadzīgs (pakalpojums nav mērķis) – **pakalpojums ir līdzeklis vajadzības apmierināšanai**
- ◆ **Ne viss, ko dara iestāde, ir jāuzskata par pakalpojumu**, piemēram **par pakalpojumiem nav jāuzskata**:
 - ◆ darbības, kas neapmierina kāda cita vajadzības, tostarp darbības, kas apmierina pašas iestādes "iekšējas" vajadzības
 - ◆ noteiktu veidu funkciju īstenošana, tostarp:
 - ◆ iestādes atbalsta funkciju īstenošana (savas iestādes ietvaros)
 - ◆ publiskās pārvaldes administratīvo funkciju īstenošana, tostarp:
 - ◆ politiku, plānošanas dokumentu, vadlīniju un normatīvā regulējuma izveide
 - ◆ kontroles un uzraudzības funkciju īstenošana
 - ◆ saziņa ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšana)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Resursi un spējas

Resursi un spējas ir **pakalpojumu kritiskās komponentes** – bez tām nav iespējams nodrošināt pakalpojumu pieejamību

Resursi ir pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas un informācija

"Resursi" plašākā nozīmē ietver dažādus resursu veidus:

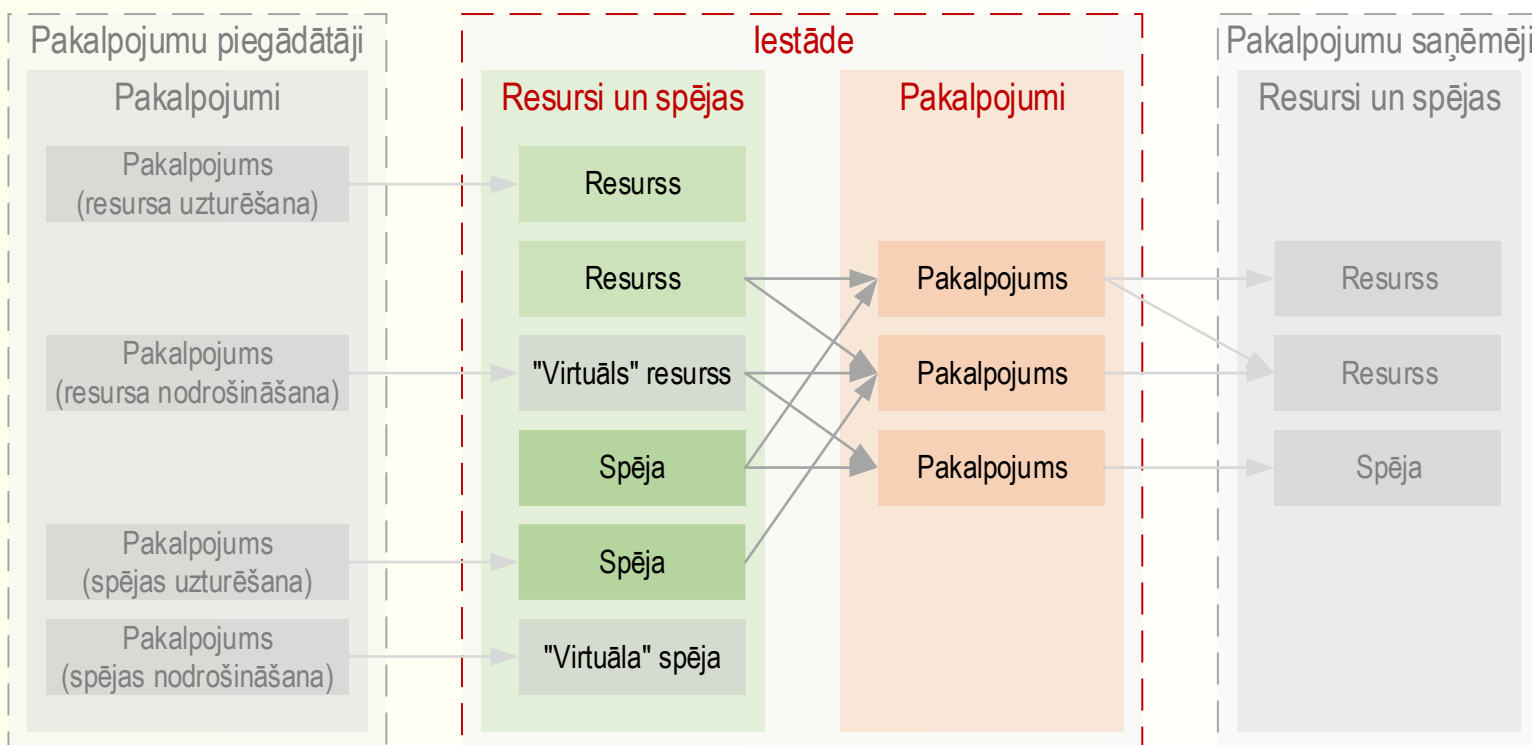
- ◆ materiāli tehnisko nodrošinājumu (tostarp digitālās tehnoloģijas, transporta līdzekļus, ēkas, tehnoloģiskas iekārtas)
- ◆ informāciju
- ◆ enerģiju
- ◆ izejvielas

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)





Viedās administrācijas 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

- ◆ rezultativitāte ilgtermiņā:

attīstība un inovācijas

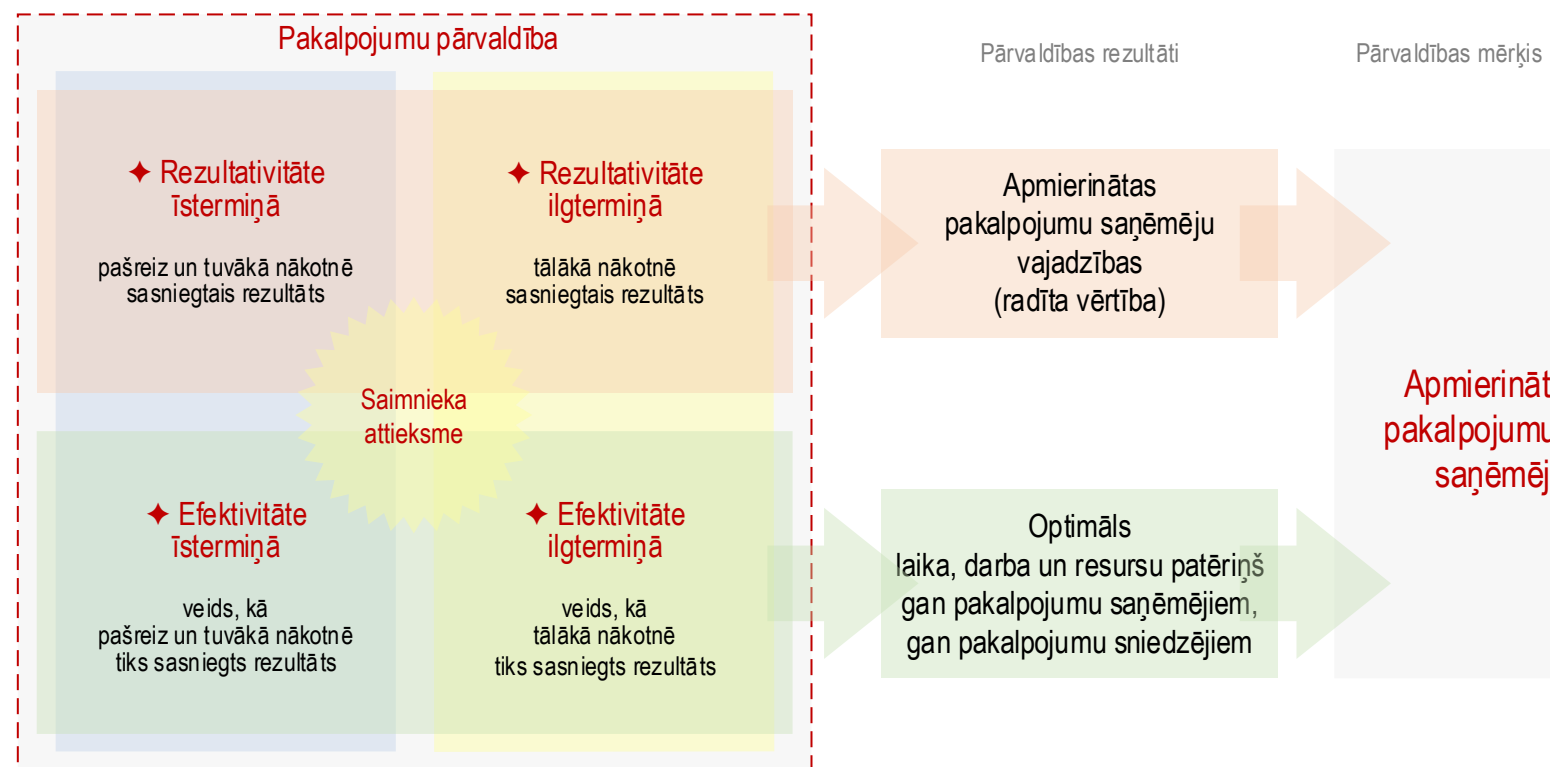
- ◆ efektivitāte īstermiņā:

optimizēti un automatizēti procesi

- ◆ efektivitāte ilgtermiņā:

◆ vērtības → "pakalpojumu kultūra"

◆ "saimnieka attieksme"





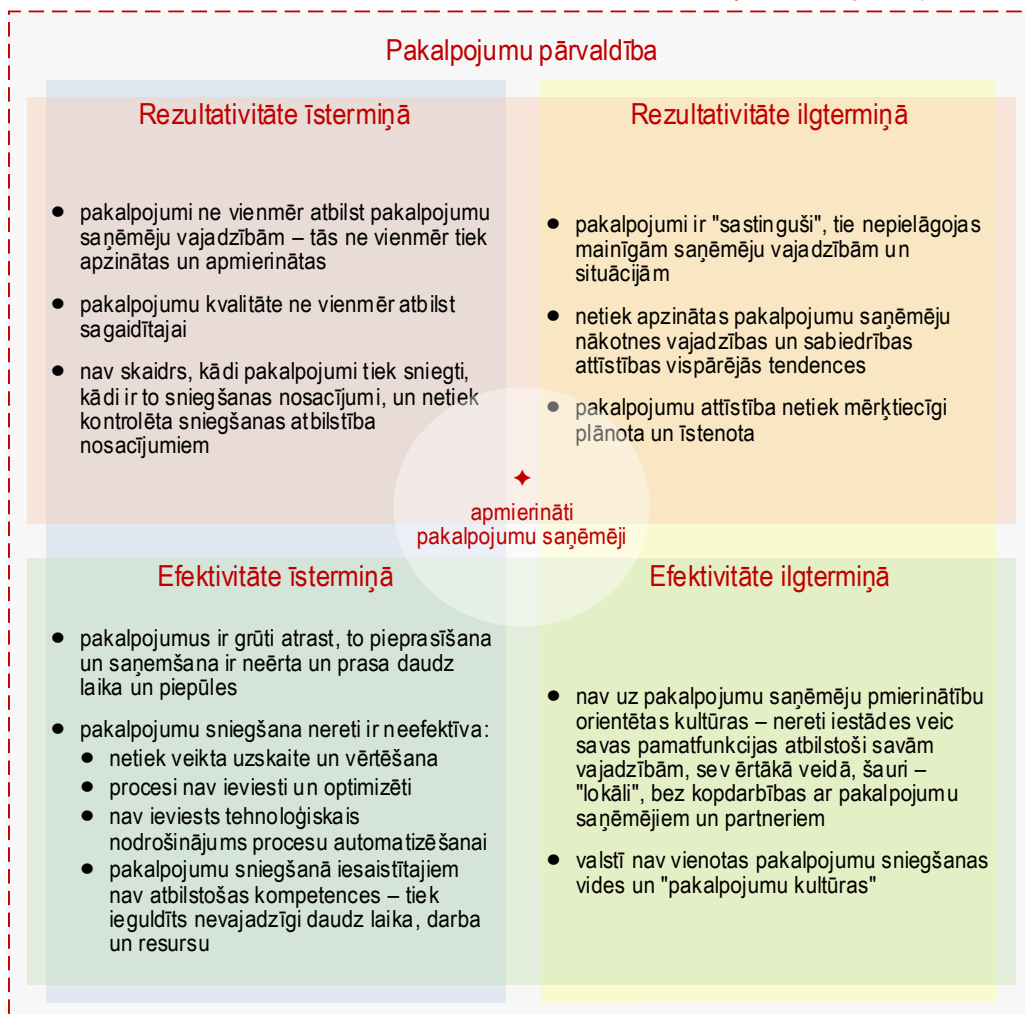
Pilnveides nepieciešamība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

→ [Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2023](#)

Kāpēc nevar palikt pa vecam

Kādi būs ieguvumi



pakalpojumu
vides
pilnveide





Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika

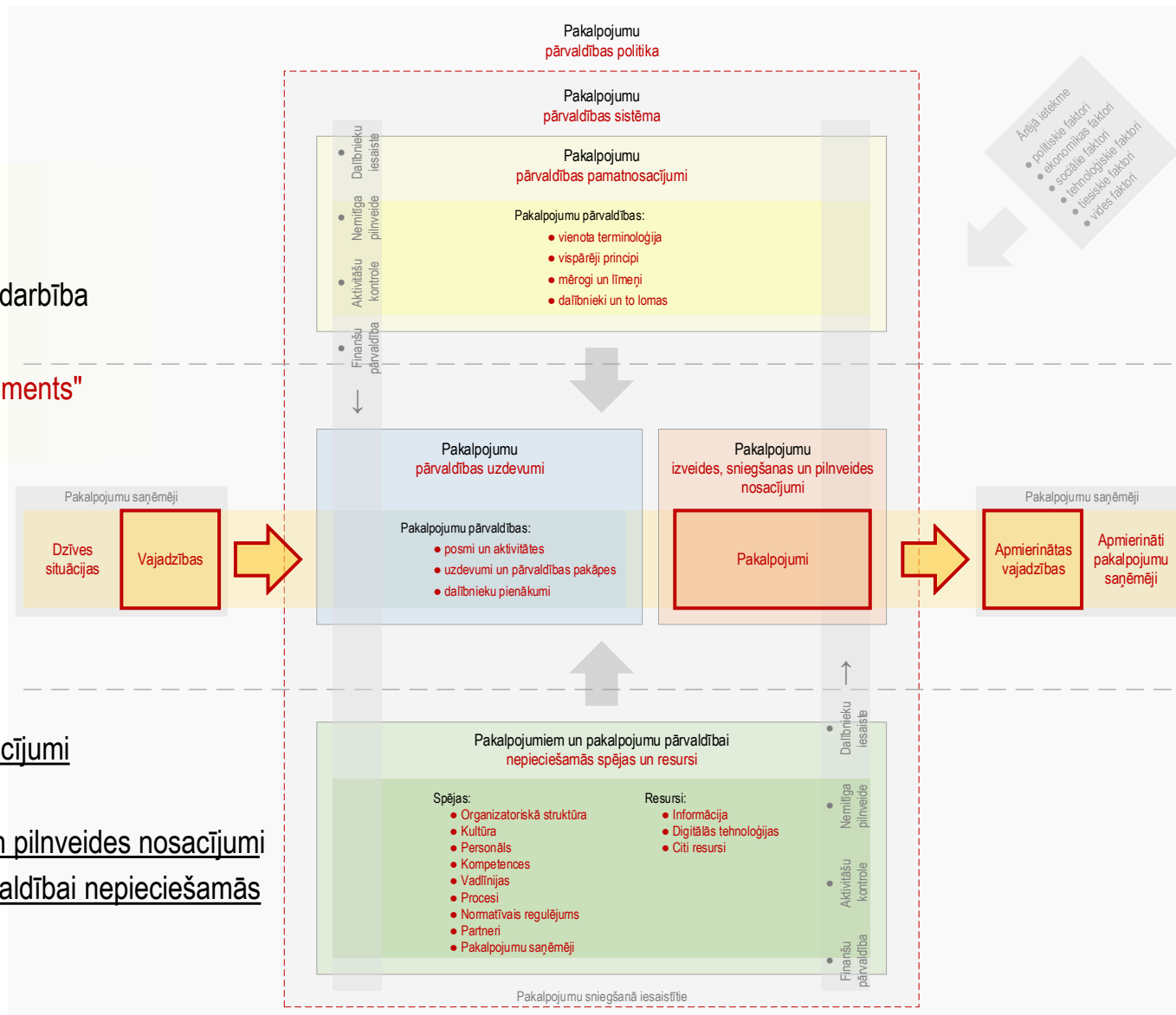
Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo sastāvdaļu kopums un to savstarpējā mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instrumenti" pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas:

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



Saimnieka attieksme

♦ pakalpojumu pārvaldības sistēmu apraksta pakalpojumu pārvaldības politika

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



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas rezultāti

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

- ◆ pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem ir vienota izpratne par pakalpojumu pārvaldības terminiem, un tie tiek plaši un jēgpilni pielietoti

Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota atbilstoši valstī vienotiem, kopējiem principiem

- ◆ valstī ir vienota, vispārējiem principiem atbilstoša pieeja pakalpojumu pārvaldībai
- ◆ pakalpojumu pārvaldības vispārējie principi ir pieejami un vispārzināmi, un pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie vadās no tiem savā ikdienas rīcībā

Valstī ir vienota pieeja pakalpojumu pārvaldības īstenošanai dažādos pārvaldības mērogos un līmeņos

- ◆ atbilstoši pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem ir skaidri nodalītas pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto atbildības pienākumi, un ir noteikta un saprotama pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto savstarpējā mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki pakalpojumu pārvaldību īsteno atbilstoši pakalpojumu pārvaldības lomām

- ◆ ir apzināta katras iestādes iesaiste pakalpojumu pārvaldībā, un ir noteiktas tās pakalpojumu pārvaldības lomas
- ◆ ir norīkoti konkrēti nodarbinātie, kuri savas aktivitātes veic atbilstoši konkrētām pakalpojumu pārvaldības lomām

Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota visaptveroši

- ◆ pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota visos pakalpojumu pārvaldības posmos

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi tiek veikti pilnvērtīgi

- ◆ visi pakalpojumu pārvaldības dalībnieki veic visus galvenos pakalpojumu pārvaldības uzdevumus, un atbilstoši lomām, pilda visus pakalpojumu pārvaldības pienākumus

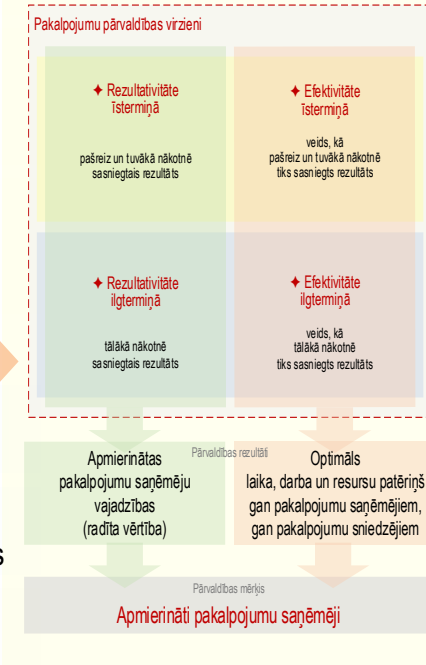
Pakalpojumi atbilst pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem

- ◆ pakalpojumi tiek veidoti, tiek sniegti un tiek nemitīgi pilnveidoti tā, lai tie atbilstu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem

Spējas un resursi atbilst pakalpojumiem un pilnvērtīgai pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

- ◆ visu pakalpojumu pārvaldības dalībnieku spējas un resursi atbilst pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

Pilnveidota pakalpojumu vide



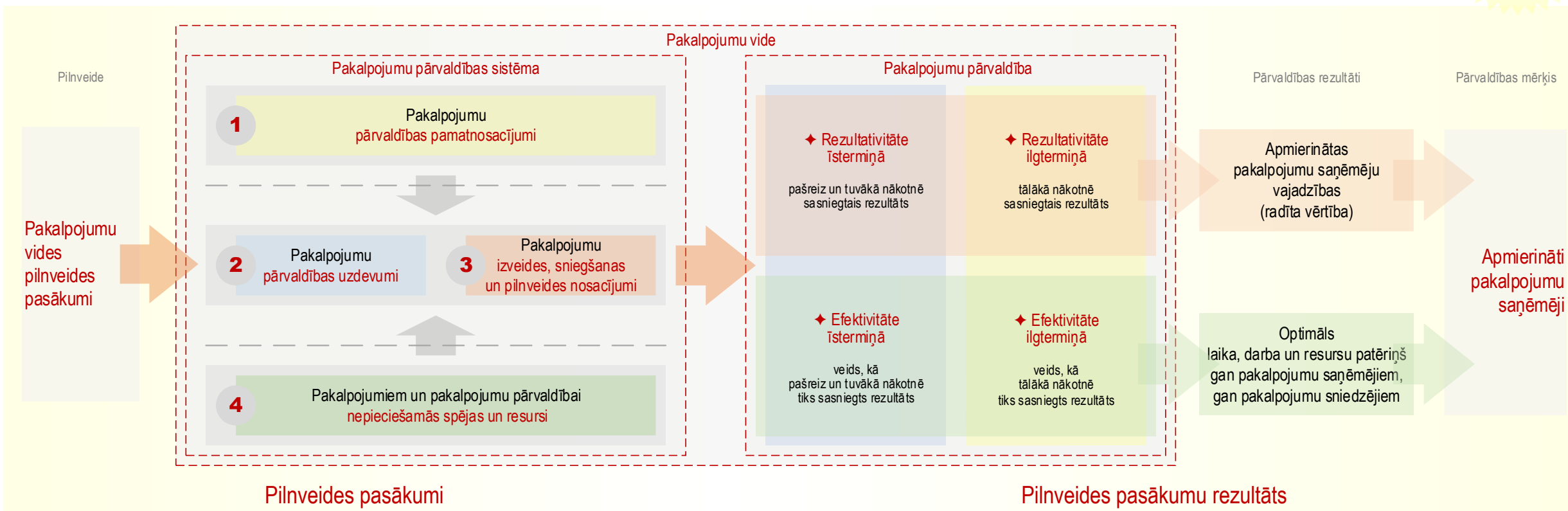


Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vide

Saimnieka attieksme

◆ **Pakalpojumu vide** ietver pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu pārvaldību



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



Būtība



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Mijiedarbība pilnveides īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības politika ir "horizontāla" politika, un tā nosaka vispārējas prasības un nosacījumus **pakalpojumu pārvaldībai** nozarēs, pašvaldībās un iestādēs

Valsts mērogs	Reģionu attīstības valsts vadošā iestāde (VARAM)	Valsts reģionālā politika: • izveide • īstenošanas koordinācija	valsts vispārējas prasības un nosacījumi
Valsts mērogs	Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde (VARAM)	Valsts pakalpojumu pārvaldības politika: • izveide • īstenošanas koordinācija	valsts vispārējas prasības un nosacījumi
Valsts mērogs	Pārvaldības / attīstības valsts vadošā iestāde	Valsts pārvaldības / attīstības politika: • izveide • īstenošanas koordinācija	valsts vispārējas prasības un nosacījumi



Pakalpojumu pārvaldības politika iekļaujas, papildina un mijiedarbojas ar citām politikām un plānošanas dokumentiem

Valsts kopējais pakalpojumu "grozs"



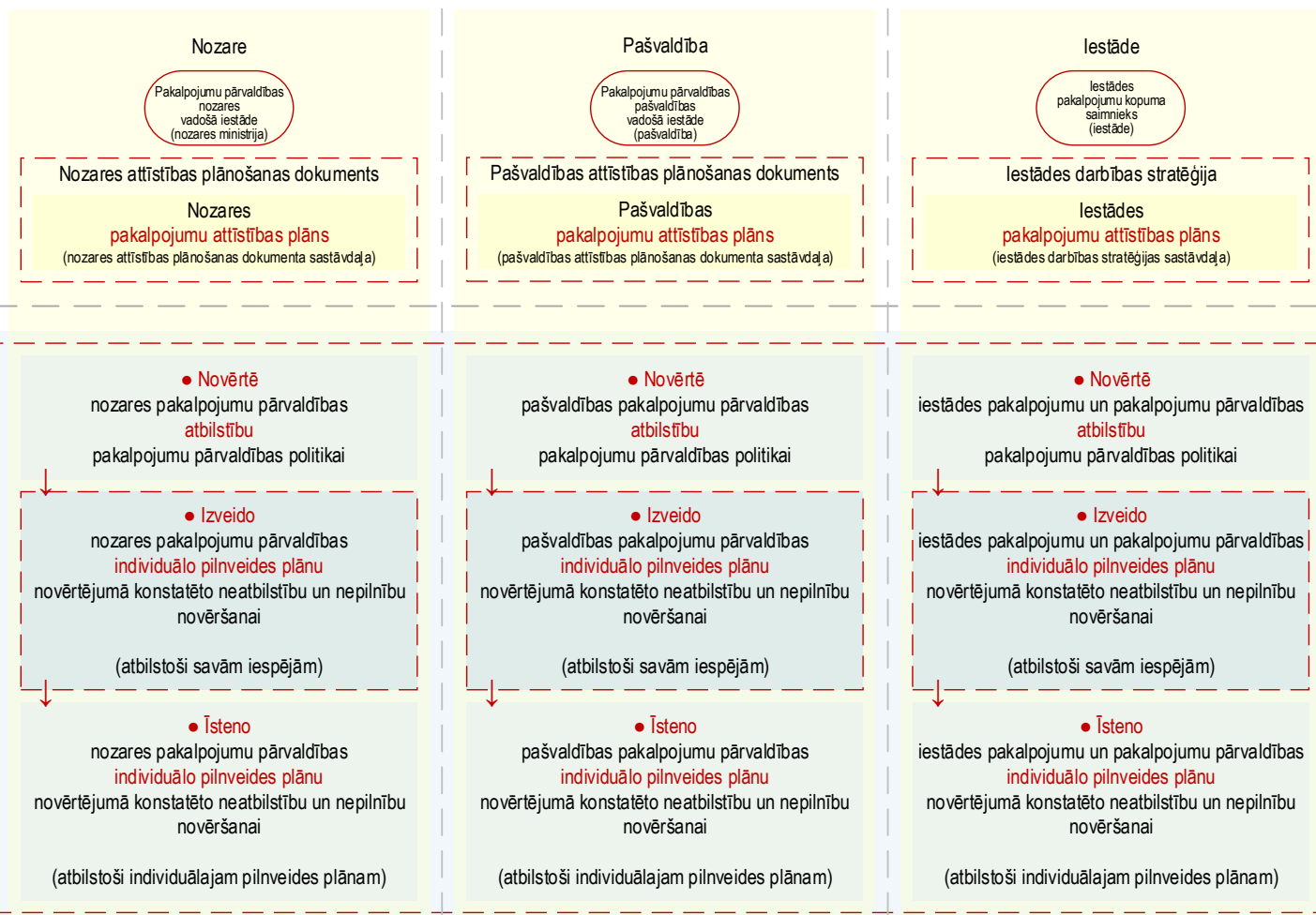
Būtība



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Attīstības un pilnveides plāni

“Individuālie pilnveides plāni” nav tas pats, kas “pakalpojumu attīstības 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 plānu 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 plānu gatavo atbilstoši PVPP izveides cikliem un termiņiem*

Valsts (horizontāli)

↔

Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde (VARAM)

Pakalpojumu pārvaldības politika (valstī vienotas vispārējas prasības un nosacījumi pakalpojumu pārvaldībai)

VARAM pienākumi ir:

- politikas izveide
- politikas īstenošanas koordinācija
- atbalsts politikas īstenošanai

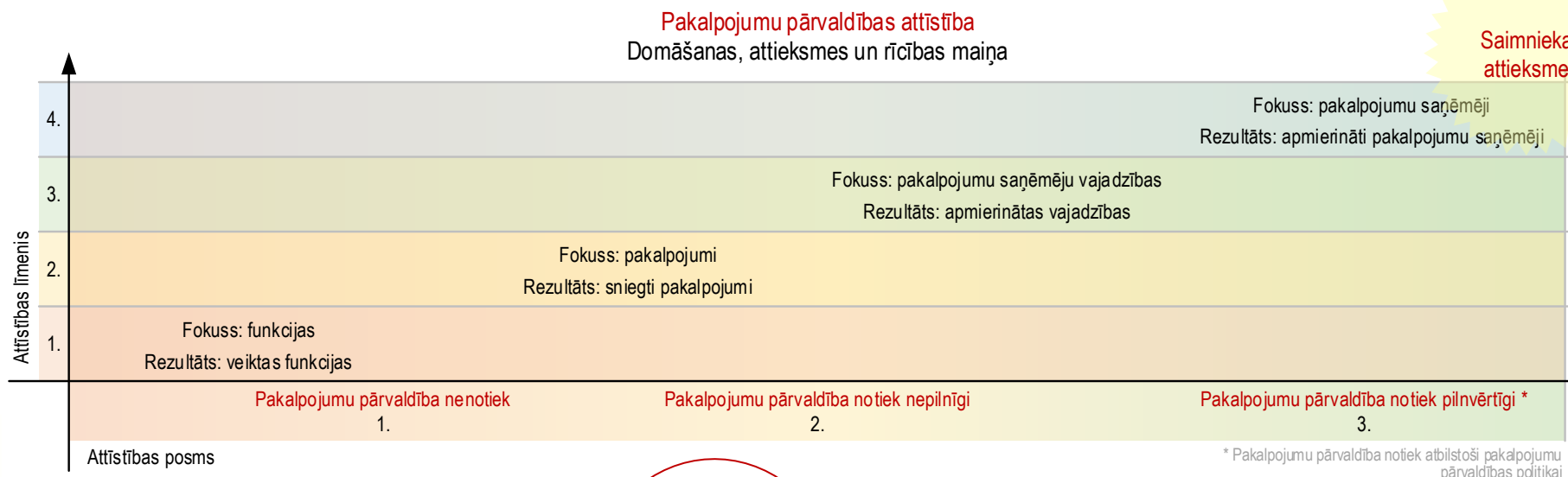
PVPP2027

PVPP – pakalpojumu vides pilnveides plāns



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības attīstība



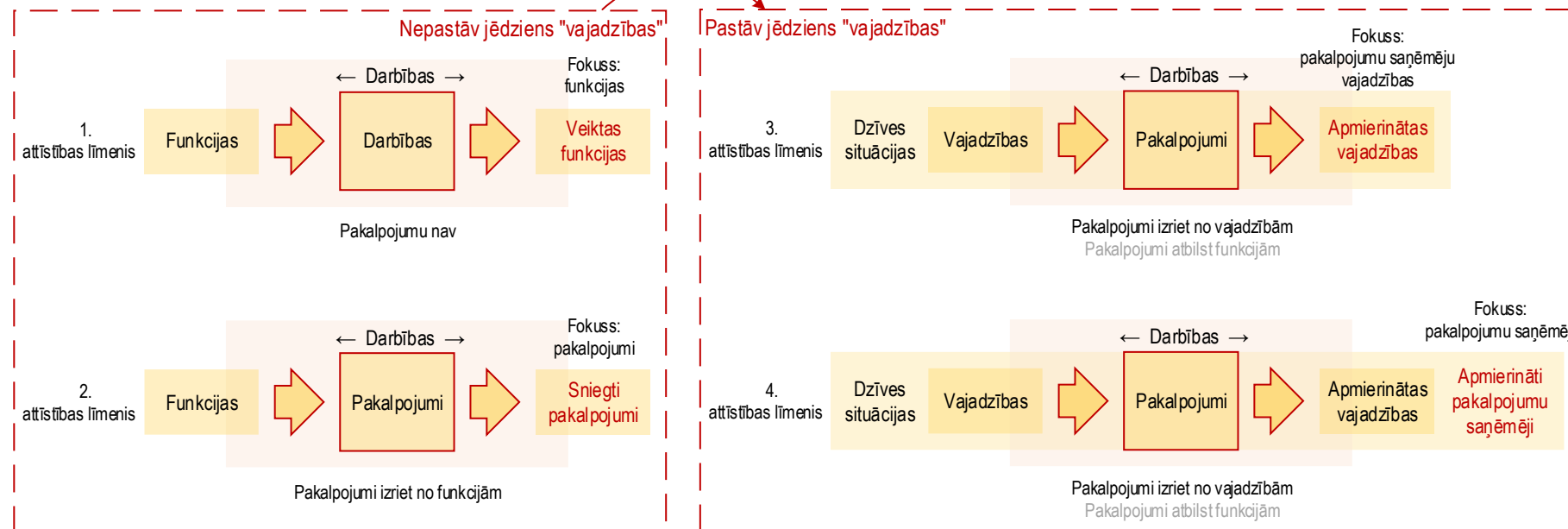
Saimnieka attieksme

◆ Pakalpojumu pārvaldības attīstība

(evolūcija) ir tieši saistīta ar "Pakalpojumu kultūras" izveidi un uzturēšanu, un tā ietver

pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto domāšanas, attieksmes un rīcības maiņu (tostarp "saimnieka attieksmes" veidošanu)

Jēdziens "vajadzības"



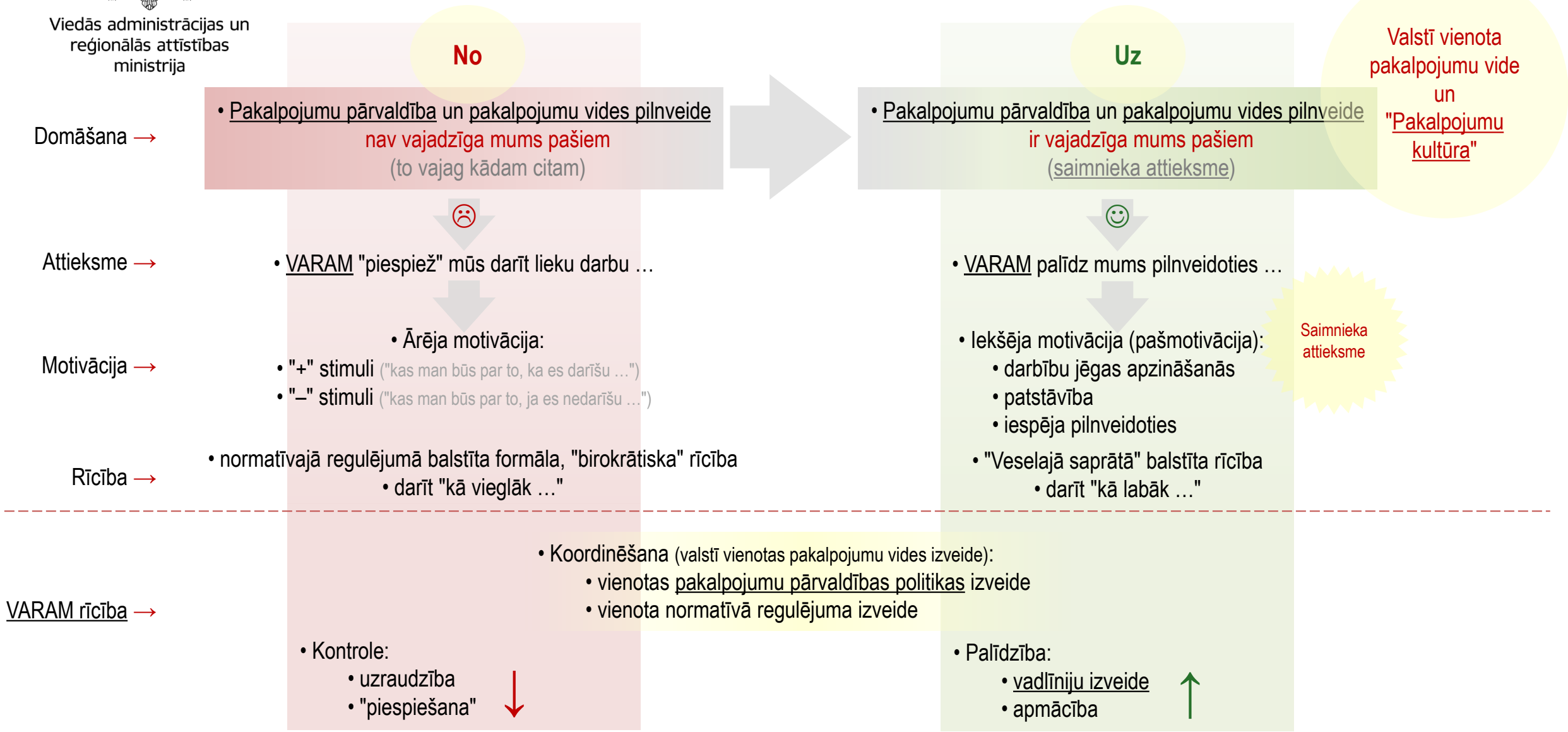


Nepieciešamās pārmaiņas



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Domāšanas, attieksmes un rīcības maiņa

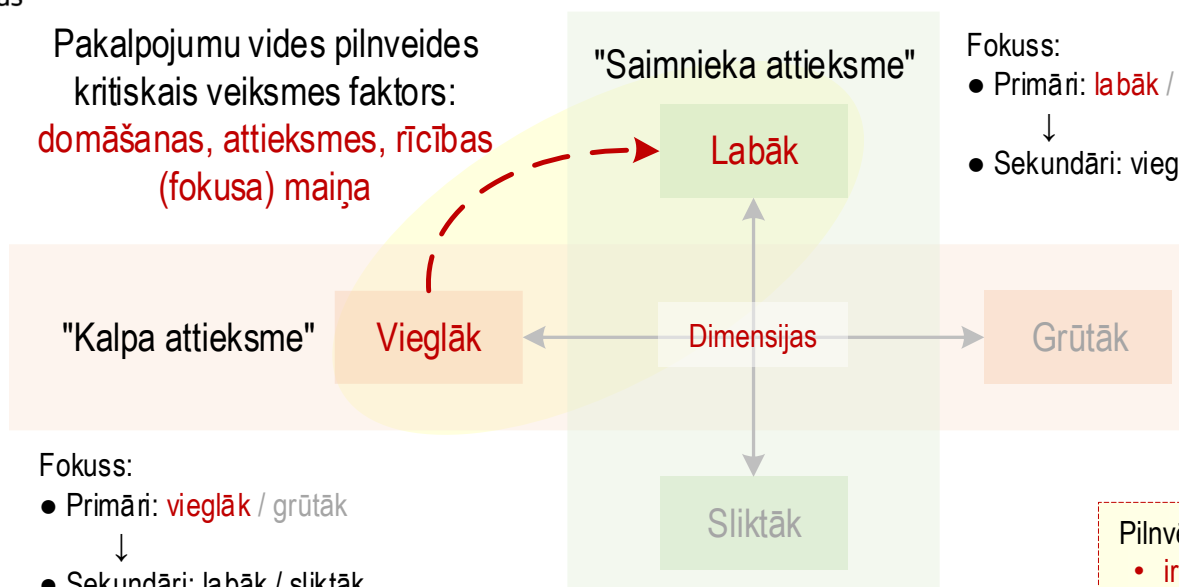




Domāšanas, attieksmes un rīcības fokusa maiņa

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveides kritiskais veiksmes faktors:
domāšanas, attieksmes, rīcības (fokusa) maiņa



Fokuss:
• Primāri: **vieglāk** / grūtāk
↓
• Sekundāri: labāk / sliktāk

Fokuss:
kā vieglāk – vienkāršāk, ar mazāku garīgās un fiziskās enerģijas patēriņu

- Raksturojums:
- domāšana: īstermiņš
 - attieksme:
 - primāri → process: **būt efektīvam tagad**
 - sekundāri → rezultāts: pēc iespējas apmierināt vajadzības un sasniegt mērķus
 - rīcība: izpildīšana, atbilstoši "priekšrakstiem" un noteikumiem

Īstermiņā – kā izņēmums:

- ārēji apstākļi (konkrēta situācija) kā primāro dimensiju var likt noteikt "**vieglāk-grūtāk**" – apstākļi kontrolē mūs un nosaka mūsu rīcību 😞

Ilgtermiņā – sistēmiski:

- dominējošai dimensijai ir jābūt "**labāk-sliktāk**" – mēs kontrolējam apstākļus un mēs nosakām savu rīcību 😊

Fokuss:
• Primāri: **labāk** / sliktāk
↓
• Sekundāri: vieglāk / grūtāk

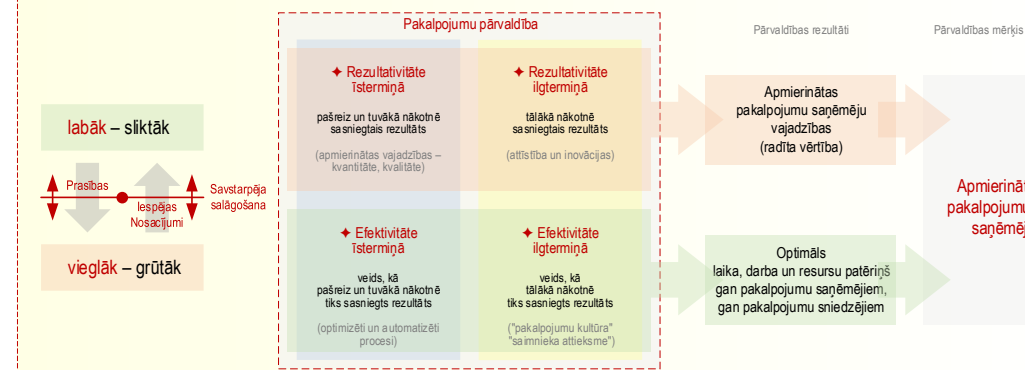
Saimnieka attieksme

Fokuss:
kā labāk – atbilstošāk vajadzībām un mērķiem, kvalitatīvāk, pilnvērtīgāk

- Raksturojums:
- domāšana: sabalansēts īstermiņš un ilgtermiņš
 - attieksme:
 - primāri → rezultāts: **apmierināt vajadzības un sasniegt mērķus gan īstermiņā, gan ilgtermiņā**
 - sekundāri → process: sasniegt rezultātu pēc iespējas efektīvākā veidā
 - rīcība: patstāvība, iniciatīva, atbilstoši "veselajam saprātam"

Pilnvērtīgai pakalpojumu pārvaldībai un pakalpojumu pārvaldības mērķa sasniegšanai:

- ir nepieciešamas abas dimensijas
- ir svarīgi tās sabalansēt – savstarpēji salāgot (tās var būt pretrunā viena otrai)
- ir svarīgi noteikt konkrētai situācijai atbilstošāko primāro dimensiju





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

"Saimnieka attieksmes" veidošana

"Pakalpojumu kultūras" būtiska sastāvdaļa ir "saimnieka attieksme"

"Saimnieka attieksme" nozīmē to, ka pakalpojumu pārvaldībā, tostarp sniegšanā iesaistīto rīcība ir balstīta:

- vispārējos ētikas principos
- pakalpojumu pārvaldības vispārējos principos
- pakalpojumu kultūrai atbilstošajās vērtībās
- "veselajā saprātā"

Saimnieka
attieksme

"Saimnieka attieksme" nozīmē to, ka pakalpojumu pārvaldībā, tostarp sniegšanā iesaistītie:

- atbildīgi rūpējas par uzticētajiem resursiem
- nodrošina pakalpojumus efektīvi gan sev, gan arī pakalpojumu saņēmējiem
- apmierina iedzīvotāju, uzņēmēju un sabiedrības vajadzības, tostarp meklē un ievieš jaunus risinājumus un pielāgojas mainīgām vajadzībām un tehnoloģiju attīstībai
- tiecas pēc ilgtspējīgas attīstības, meklējot veidus, kā veicināt sabiedrības labklājību, tostarp ir orientēti uz:
 - attīstību un ilgtermiņa mērķiem
 - darbību plānošanu un izpildi, ņemot vērā ilgtermiņa sekas
- pamatoti un izsvērti pieņem lēmums, tostarp:
 - ir gatavi pieņemt arī nepopulārus un "grūtus" lēmumus, balstoties uz analīzi un pieredzi
 - ir gatavi uzņemties atbildību par lēmumiem un to sekām
- ievēro ētikas normas, tostarp:
 - ir godīgi visās darbības jomās
 - rīkojas tā, lai nodrošinātu cilvēku labklājību un aizsargātu apkārtējo vidi un dabu



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

"Veselā saprāta" lietošana

"Veselā saprāta" lietošana nozīmē izmantot vienkāršu, praktisku un racionālu domāšanu, kas balstīta uz pieredzi un vispārpieņemtiem uzskatiem, tostarp spēju:

- analizēt situāciju – izvērtēt situāciju, izmantojot pieejamo informāciju un pieredzi, lai saprastu problēmu vai uzdevumu
- pielāgoties apstākļiem – spēt pielāgoties dažādām situācijām, izstrādājot risinājumus, kas ir visatbilstošākie konkrētajiem apstākļiem
- izvairīties no pārmērīgi sarežģītiem risinājumiem – meklēt vienkāršus un efektīvus risinājumus, neiesaistoties nevajadzīgi sarežģītās un laikietilpīgās darbībās
- pieņemt lēmumus ar minimālu risku – izmantot saprātīgu piesardzību, lai izvairītos no nevajadzīgiem riskiem un iespējamām negatīvām sekām
- novērtēt un izmantot vispārpieņemtus uzskatus – balstīt savu rīcību uz sabiedrībā pieņemtu praksi un normām, kas bieži vien ir izrādījušās rezultatīvas un efektīvas

"Veselā saprāta" lietošana norāda uz spēju pieņemt lēmumus un rīkoties, pamatojoties uz vispārēji pieņemtām zināšanām un loģiku, nevis tikai uz noteikumiem, instrukcijām, normatīvo regulējumu, sarežģītām teorijām vai specifiskām zināšanām

"Veselā saprāta" lietošanu raksturo:

- praktiskums – lēmumu pieņemšana, kas ir atbilstoša un noderīga reālajā dzīvē
- vienkāršība – izvairīšanās no pārāk sarežģītas analīzes un detalizētas domāšanas
- racionalitāte – izmantojot loģiku un pierādījumus, lai pieņemtu lēmumus
- universālums – piemērojams dažādās situācijās, balstoties uz vispārējiem un kopīgiem dzīves novērojumiem

Saimnieka
attieksme



Nepieciešamās pārmaiņas

Pakalpojumu pārvaldības mērogu un līmeņu noteikšana

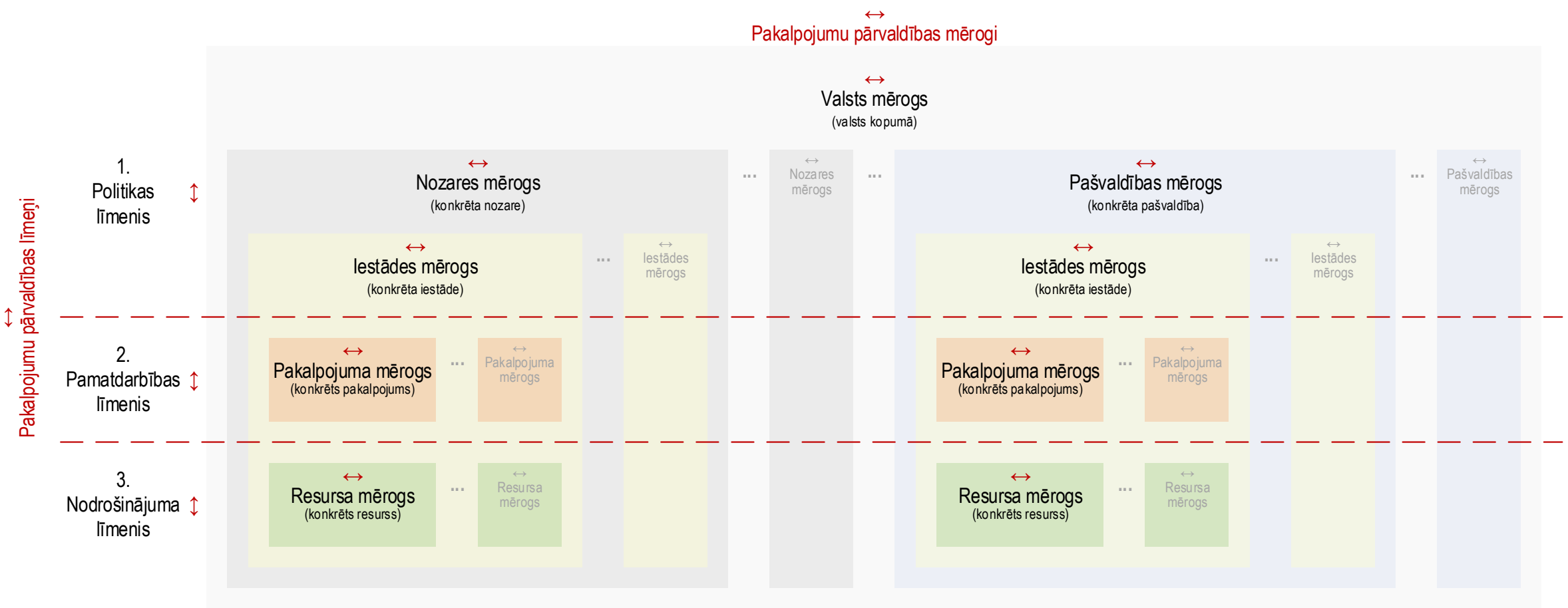
Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

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 dalībnieku galveno lomu noteikšana



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



Pakalpojumu pārvaldības
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



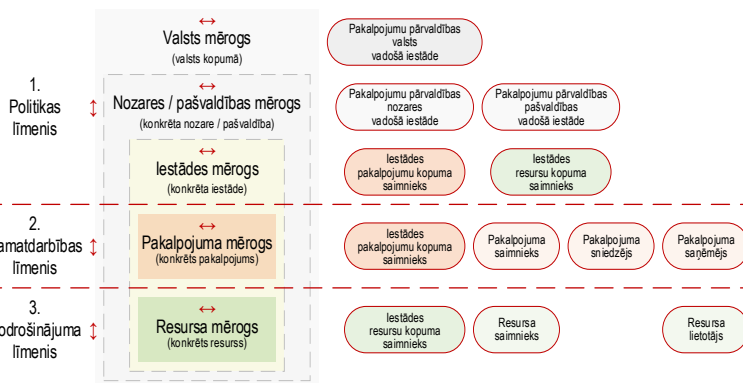
Nepieciešamās pārmaiņas

Pakalpojumu pārvaldības lomu kopsavilkums



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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 ministrija 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 konkrētas 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 vienveidīgiem 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 jēdzienu: "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
Iestādes resursu kopuma saimnieks	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētas 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 vienveidīgiem resursiem)
Resursa lietotājs	♦ konkrēta iestāde – resursa saimnieks	♦ iestāde, kas lieto konkrētu resursu	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības	♦ iestādē ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kuri lieto konkrētu resursu, un veic lomai atbilstošos pienākumus



Pakalpojumu pārvaldības lomas



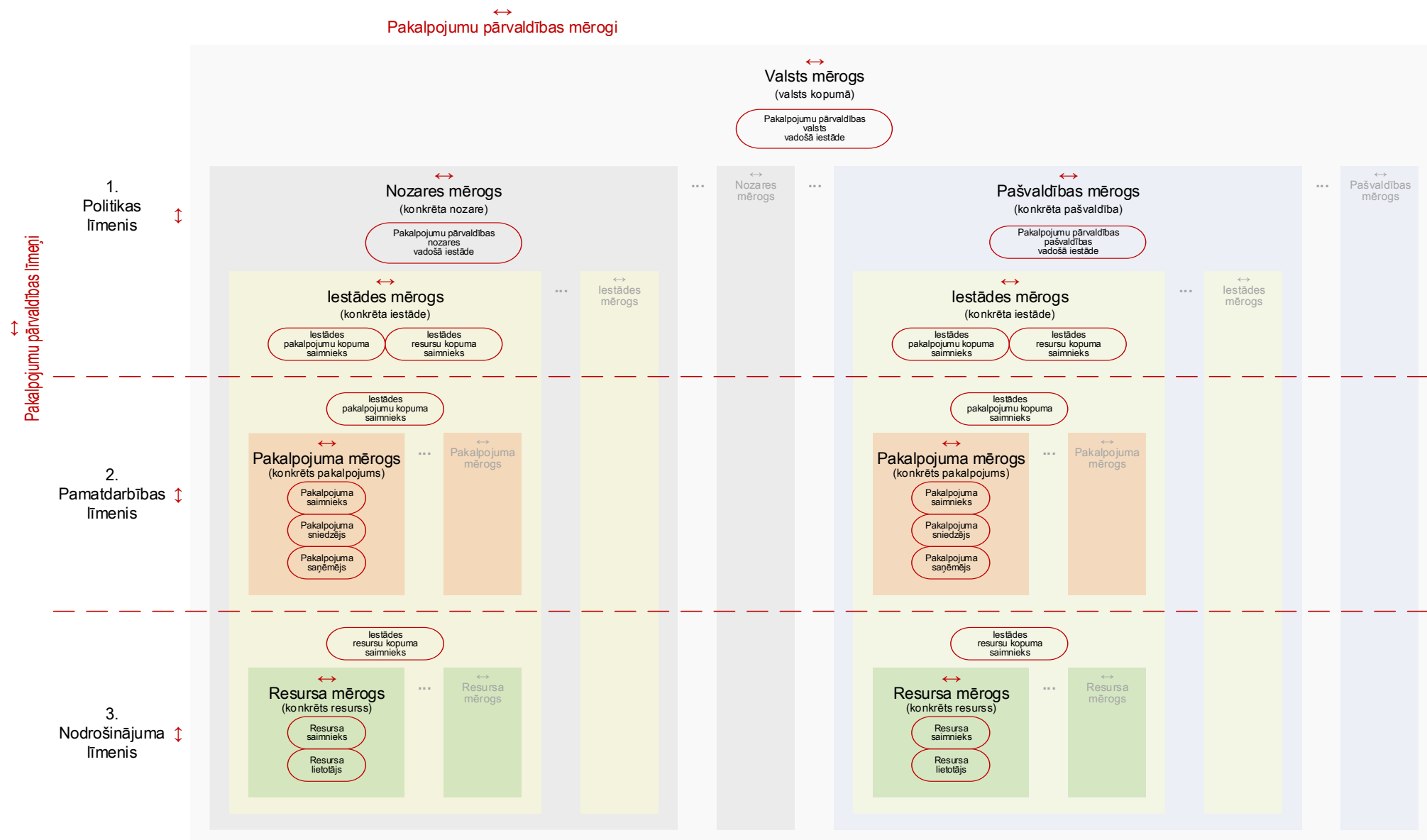
Nepieciešamās pārmaiņas

Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu ieviešana



Viedās administrācijas un
regionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības
mērogu, līmeņu un lomu
savstarpējā mijiedarbība





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana

PU1

- ◆ Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde
- ◆ Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
- ◆ Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde
- ◆ Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- ◆ Iestādes resursu kopuma saimnieks

PU2

- ◆ Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- ◆ Pakalpojuma saimnieks
- ◆ Pakalpojuma sniedzējs
- ◆ Pakalpojuma saņēmējs
- ◆ Iestādes resursu kopuma saimnieks
- ◆ Resursa saimnieks
- ◆ Resursa lietotājs

PU3

- ◆ Visas pakalpojumu pārvaldības lomas

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana (valsts mērogā)

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

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

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

Pakalpojumu
pārvaldības
uzdevumi

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība (tostarp pakalpojumu atbilstības nodrošināšana pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumiem)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

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

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko raksturojošu rādītāju noteikšana

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

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

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana (vienotais reģistrs)

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem (pakalpojumu katalogi)

PU2-14 Piekļūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

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

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)

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

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

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

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

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

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

PU3-1 Nemitīga pilnveide

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

PU3-4 Finanšu pārvaldība



Nepieciešamās pārmaiņas



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana (lomu iesaiste)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Lomas:
A – atbildīgs
L – līdzatbildīgs

Pakalpojumu pārvaldības lomas

		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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu un pakalpojumu veidu apzināšana

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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu saraksta optimizēšana

Nemot vērā valstī esošo situāciju: vēsturiski radušos ļoti lielo pakalpojumu skaitu, ko nav iespējams pilnvērtīgi pārvaldīt, publiskajā pārvaldē kopumā un pēc iespējas katrā iestādē **ir jāpārskata un jāoptimizē pakalpojumu saraksti**

Ir jānovērtē, vai sarakstā esošie pakalpojumi:

- ◆ izriet no vajadzībām (pakalpojumam ir jāapmierina vismaz viena pakalpojumu saņēmēju vajadzība)
- ◆ atbilst iestādes pamatdarbības funkcijām un uzdevumiem
- ◆ nav saistīti ar:
 - ◆ atbalsta sniegšanu vai nodrošināšanu savas iestādes pakalpojumiem (tostarp konsultēšanu par iestādes pakalpojumiem)
 - ◆ vispārējas skaidrojošas un izglītojošas informācijas publicēšanu saistībā ar kādu no iestādes darbības jomām (tostarp iestādes tīmekļvietnē)
 - ◆ pašas iestādes atbalsta funkciju īstenošanu (savas iestādes ietvaros)
 - ◆ publiskās pārvaldes administratīvo funkciju īstenošanu, tostarp:
 - ◆ politiku, plānošanas dokumentu, vadlīniju un normatīvā regulējuma izveidi
 - ◆ kontroles un uzraudzības funkciju īstenošanu (tā var būt atsevišķu iestāžu pamatdarbība)
 - ◆ saziņu ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšanu)
- ◆ nav veidoti:
 - ◆ kā pēc būtības viena pakalpojuma vairākas variācijas (atkarībā no dažādiem nosacījumiem)
 - ◆ sadalot atsevišķos pakalpojumos pēc būtības viena pakalpojuma atsevišķus pieprasīšanas un saņemšanas procesa soļus
 - ◆ ar pārāk sīku detalizāciju (kā atsevišķi pakalpojumi, kaut gan pēc būtības tie varētu būt darbi viena pakalpojuma ietvaros)

Pakalpojumu saraksta optimizācija paredz samazināt pakalpojumu skaitu, tostarp pēc iespējas pārveidojot “vienkāršos pakalpojumus” par “kompleksajiem pakalpojumiem”

Pakalpojuma sarakstu pēc iespējas ir jāoptimizē pirms uzsākt katra atsevišķā pakalpojuma pilnveidi !

Par pakalpojumu saraksta izveidi, aktualizēšanu un optimizēšanu ir atbildīgs iestādes Pakalpojumu kopuma vadītājs
(Pakalpojumu pārvaldības uzdevums PU2-1)



Nepieciešamās pārmaiņas



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pilnā pakalpojumu saraksta veidošana un uzturēšana (pakalpojumu "portfolio" pārvaldība)



Pilnais pakalpojumu saraksts ir katras iestādes iekšējs (apstiprināts) dokuments
Katra iestāde pilno pakalpojumu sarakstu var veidot gan pēc satura, gan pēc formas sev piemērotākā veidā

- ♦ "pakalpojumu saraksts" ietver "aktīvos" pakalpojumus – tikai tos pakalpojumus, kas ir sniegšanā (ir pieejami pakalpojumu saņēmējiem pakalpojumu katalogos)
- ♦ "pilnais pakalpojumu saraksts" ("portfolio") ietver visus pakalpojumus – tos pakalpojumus, kas ir plānošanā, izstrādē, ieviešanā, sniegšanā, likvidēšanā un ir likvidēti

Pilnais pakalpojumu saraksts (portfolio)

Iestāde: Digitālā aģentūra

[Pakalpojumu kopuma vadītājs](#): Pēteris Liepiņš

Iestādes pakalpojuma identifikators	Vienotā reģistra pakalpojuma identifikators	Pakalpojuma nosaukums	Pakalpojuma apraksts		Pakalpojuma veids				Pakalpojuma prioritāte	Pakalpojuma statuss	Pakalpojuma vadītājs
			Vajadzība, ko pakalpojums apmierina	Pakalpojuma sniegšanas rezultāts	Publiskais pakalpojums	Starpierīču pakalpojums	Individuāla labuma pakalpojums	Vispārēja labuma pakalpojums			
9	9	0	0	0	4	1	1	2	4	6	1
VARAM-001	00001				x			x	augsta	plānošanā	Andris Bērziņš
VARAM-002	00002								vidēja	izstrādē	
VARAM-003	00003						x		vidēja	ieviešanā	
VARAM-004	00004							x	zema	sniegšanā	
VARAM-005	00005				x					likvidēšanā	
VARAM-006	00006				x					likvidēts	
VARAM-007	00007				x						
VARAM-008	00008										
VARAM-009	00009										

Pilnā pakalpojumu saraksta formas piemērs

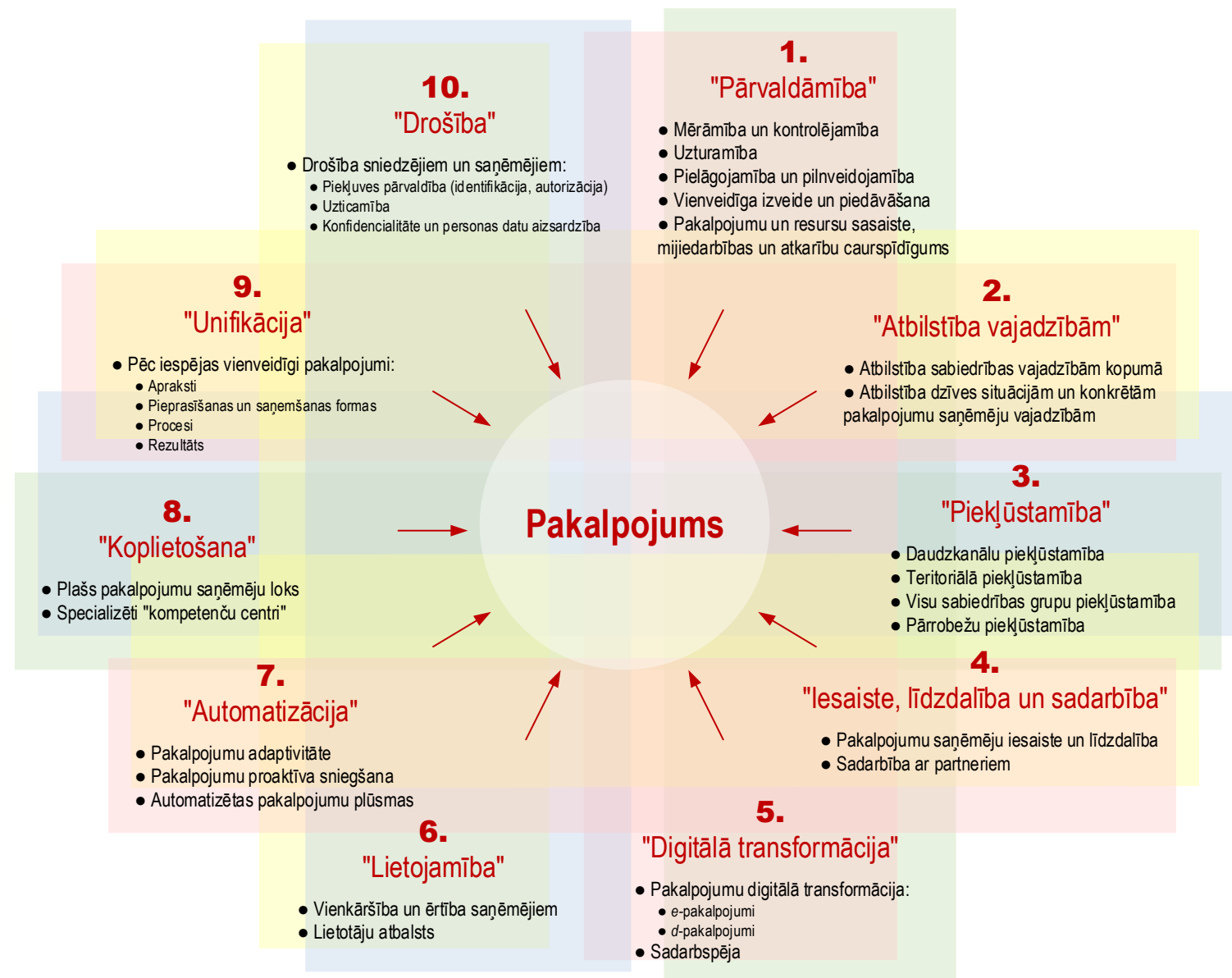


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pilnveide

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

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





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pāreja uz "viedajiem pakalpojumiem"

"Viedais pakalpojums":

- ◆ 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:

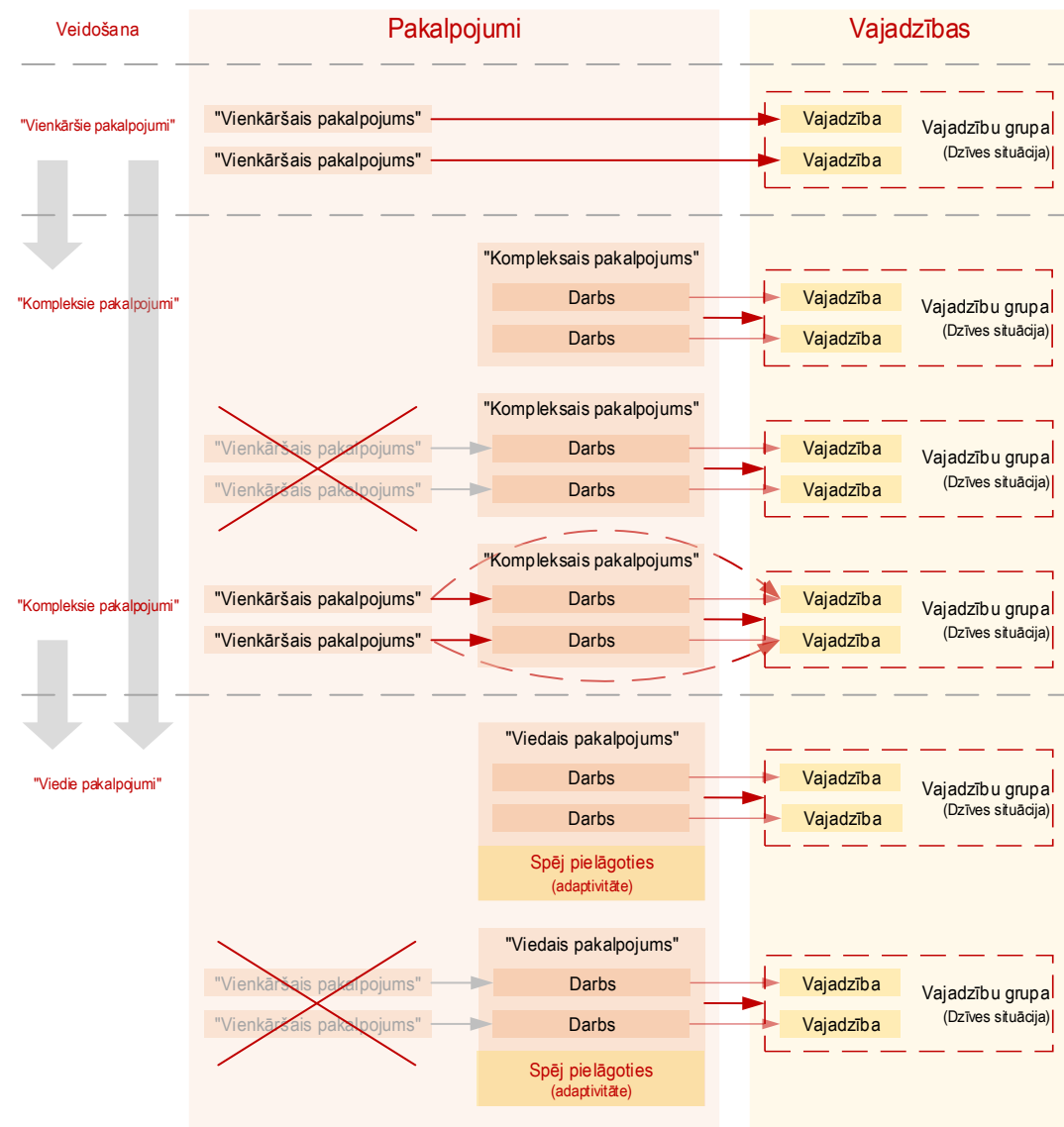
- ◆ vienkāršāku
- ◆ mazāk laika un darba ietilpīgu

"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" !





Pakalpojumu pārvaldības struktūras optimizēšana

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

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)

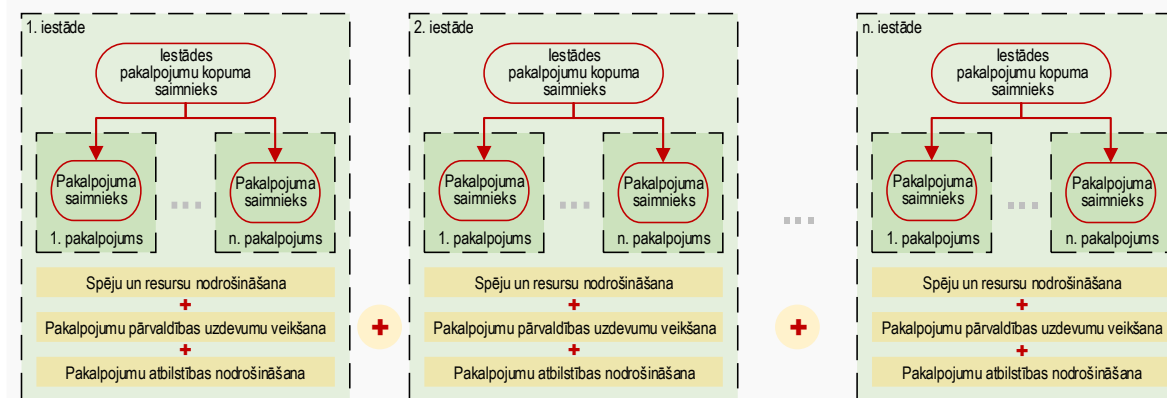
Ir jānovērtē un jāpārskata

pakalpojumu esamības pamatotība un lietderība iestādē !

Iespējamā struktūras optimizēšana – pakalpojumu koncentrācija:

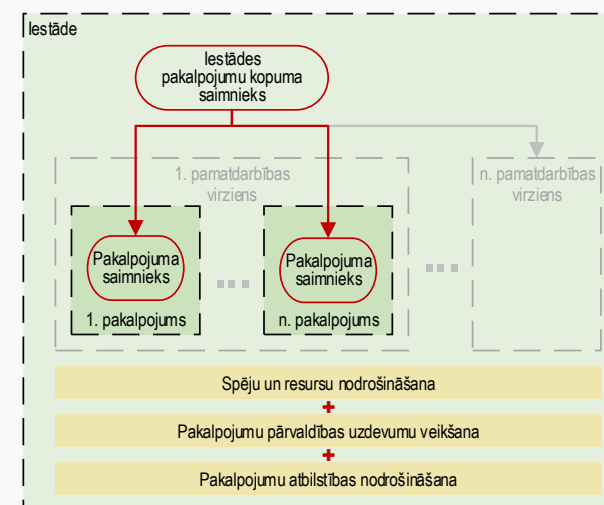
- ♦ nododot pakalpojumus citai iestādei, iestādē saglabājot citu, ar pakalpojumiem nesaistītu funkciju īstenošanu
- ♦ apvienojot vairākas esošas iestādes, veidojot nozares vai pašvaldības "Pakalpojumu sniegšanas kompetenču centru"

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





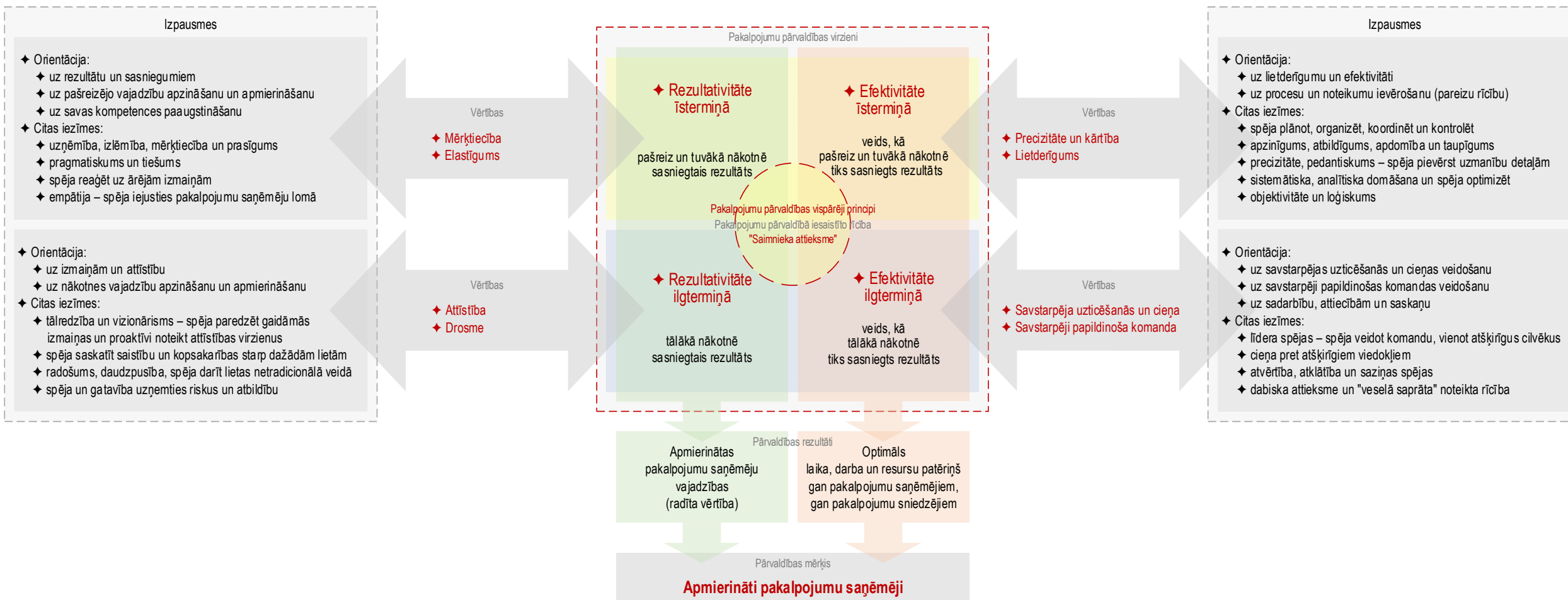
Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

"Pakalpojumu kultūras" veidošana

Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem kopēja "Pakalpojumu kultūra"

- ◆ pakalpojumu pārvaldībai atbilstošas vērtības (atbilstošas pakalpojumu pārvaldības virzieniem)
- ◆ pakalpojumu pārvaldības vispārēji principi
- ◆ "saimnieka attieksme"

Saimnieka
attieksme





Nepieciešamās pārmaiņas

Procesu veidošana

Politikas līmenis – pakalpojumu pārvaldības politika, attīstības plāni

Iesaistītie (pakalpojumu pārvaldības lomas)

Valsts mērogā:

- Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde

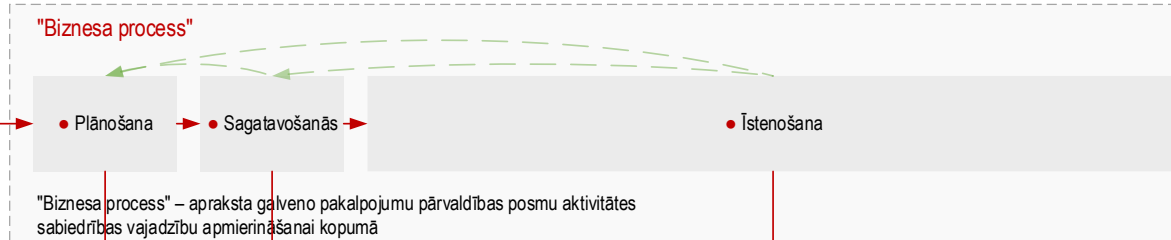
Nozares vai pašvaldības mērogā:

- Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
- Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde

Iestādes mērogā:

- Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- Iestādes resursu kopuma saimnieks

Sabiedrības vajadzības kopumā



Apmierinātas sabiedrības vajadzības kopumā

"Biznesa process" – apraksta galveno pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātes sabiedrības vajadzību apmierināšanai kopumā

"Funkcionālie procesi"

- Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

"Funkcionālie procesi" apraksta kartības:

- katra pakalpojumu pārvaldības uzdevuma veikšanai – atbilstoši pakalpojumu pārvaldības dalībnieku lomām (iesaistītajiem)

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmeņi – pakalpojumi, spējas un resursi

Iesaistītie (pakalpojumu pārvaldības lomas)

Iestādes mērogā:

- Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- Iestādes resursu kopuma saimnieks

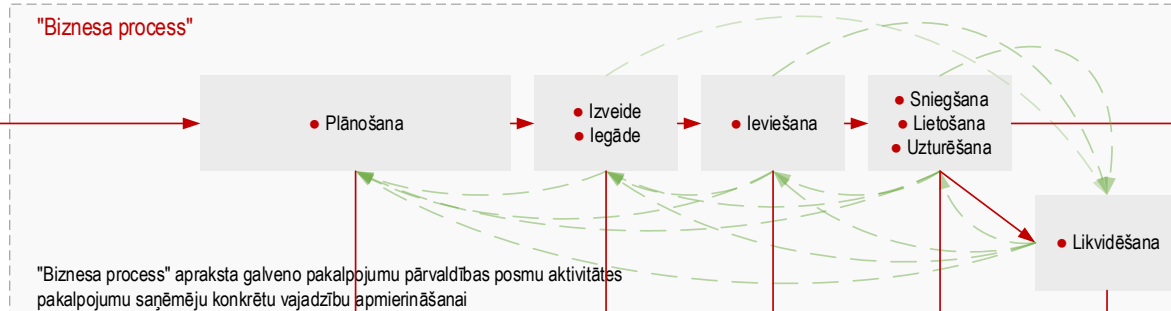
Pakalpojuma mērogā:

- Pakalpojuma saimnieks
- Pakalpojuma sniedzējs

Resursa mērogā:

- Resursa saimnieks

Konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības



Apmierinātas konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības

"Biznesa process" apraksta galveno pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātes pakalpojumu saņēmēju konkrētu vajadzību apmierināšanai

"Funkcionālie procesi"

- Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

- Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi

"Funkcionālie procesi" apraksta kartības:

- katra pakalpojumu pārvaldības uzdevuma veikšanai – atbilstoši pakalpojumu pārvaldības dalībnieku lomām (iesaistītajiem)
- katra pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījuma nodrošināšanai

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pamatdarbības (biznesa) un funkcionālie procesi



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Efektivitātes palielināšana



Saimnieka
attieksme

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





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Kompetenču nodrošināšana

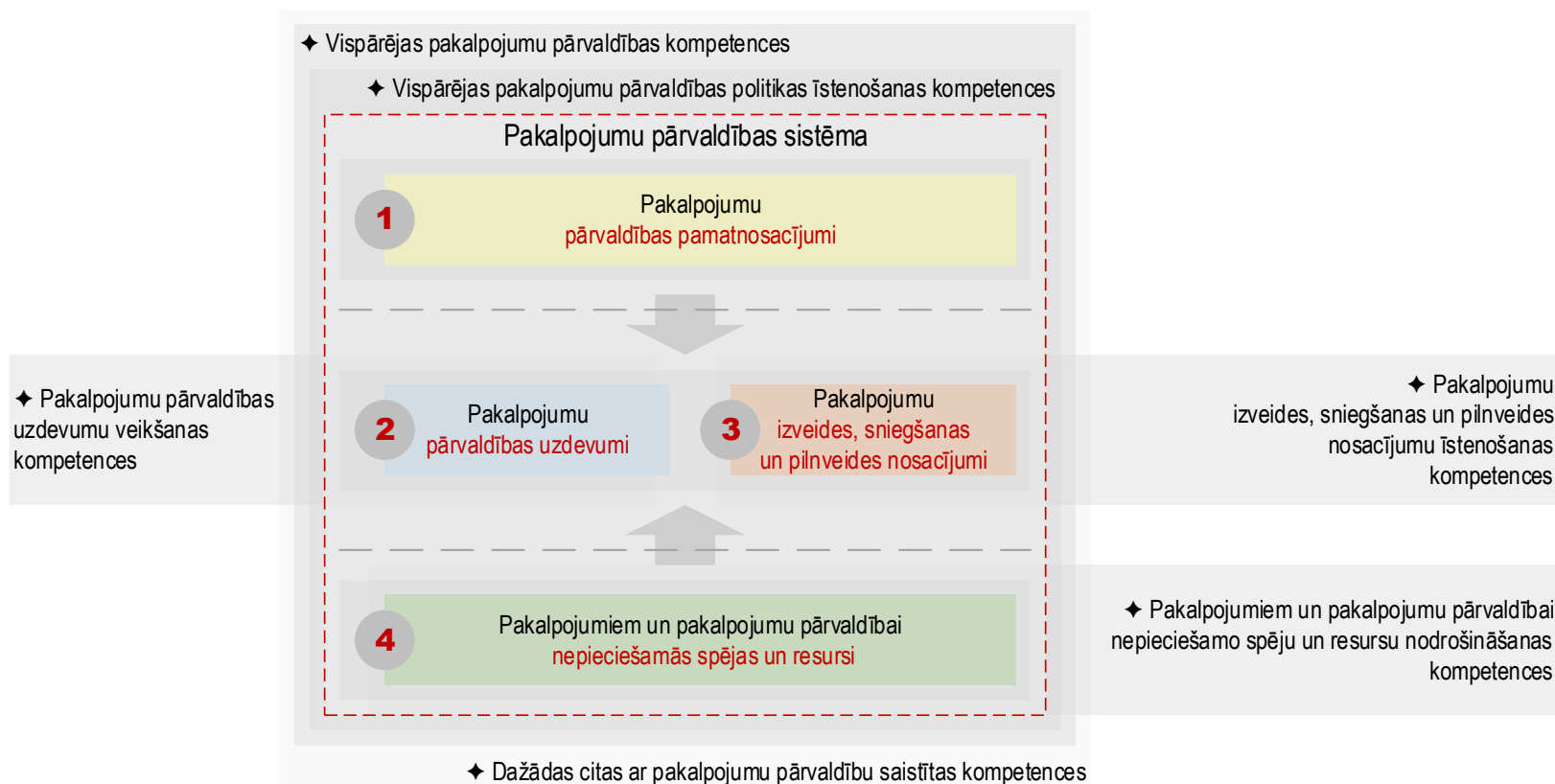
Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem
ir nepieciešamas speciālas, ar pakalpojumu pārvaldību saistītas kompetences
(zināšanas un prasmes)

Kompetenču nodrošināšanas veidi:

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





Nepieciešamās pārmaiņas



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Digitālo tehnoloģiju ieviešana

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas

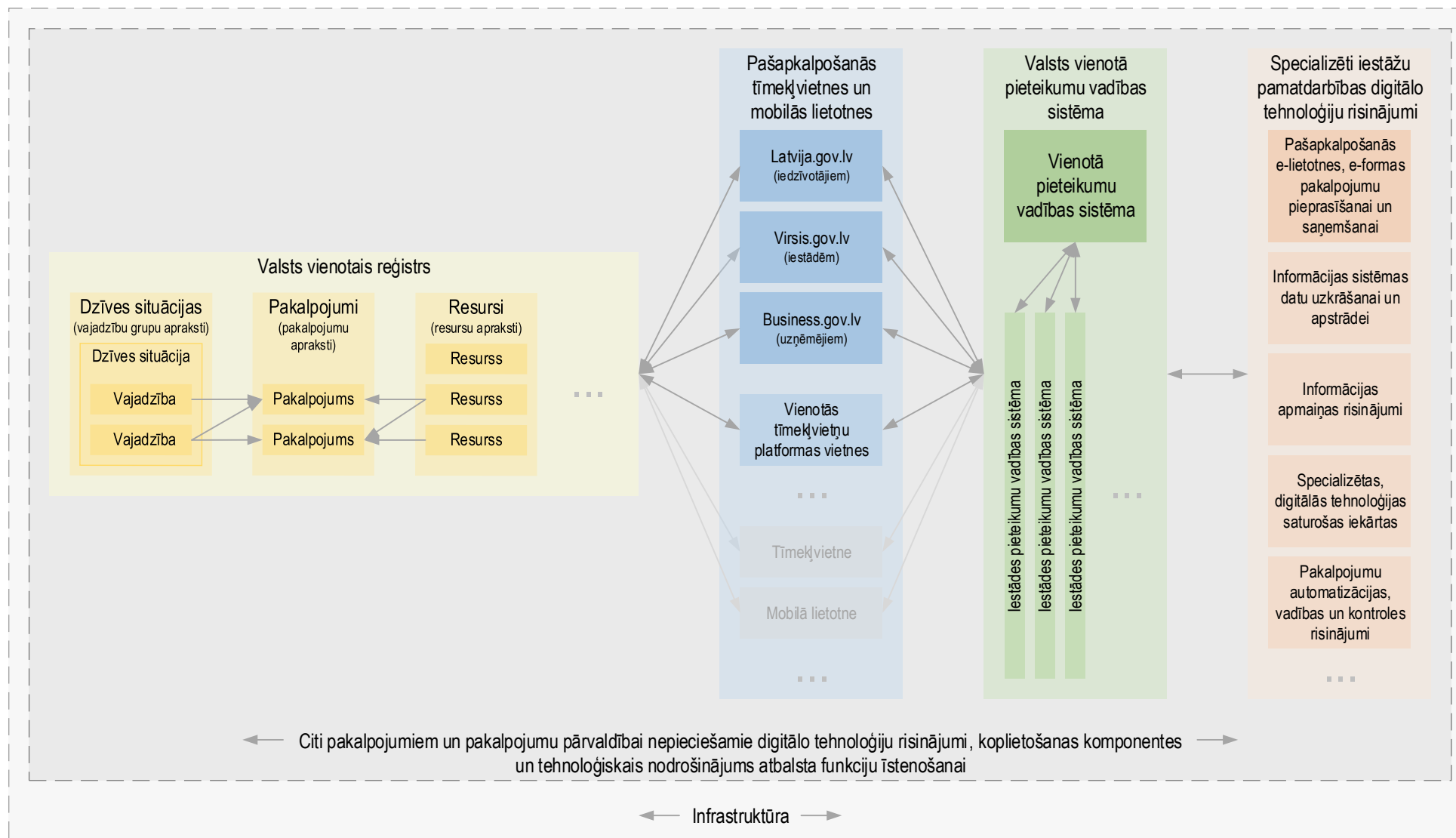
Pakalpojumu pārvaldības īstenošanai,

tostarp:

◆ pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai

◆ pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai

ir nepieciešamas,
gan centralizētas, gan lokālas
digitālās tehnoloģijas





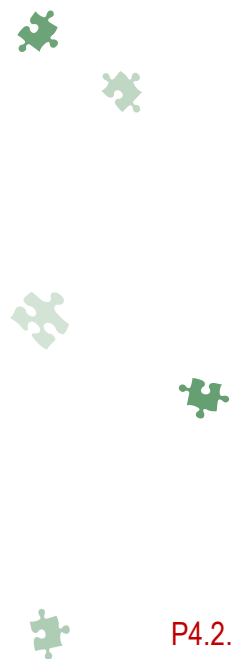
Nepieciešamās pārmaiņas

Sākotnējās aktivitātes



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Jautājumi: pvp@varam.gov.lv



P1.1.

Savas iesaistes pakalpojumu pārvaldībā apzināšana:
 1. Pakalpojumu pārvaldības mērogu apzināšana
 2. Pakalpojumu pārvaldības lomu apzināšana

2024

P1.2.

Lomām atbilstošu atbildīgo personu noteikšana

P2.2.

Atbildīgo personu apmācība

Iestādes, kas ir pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, bet, kuru pārziņā nav pakalpojumi

Iestādes, kas ir pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, un, kuru pārziņā ir pakalpojumi

P2.3.

Esošā stāvokļa novērtēšana:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas novērtēšana
 2. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu novērtēšana

Esošā stāvokļa novērtēšana:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas novērtēšana
 2. Pamatdarbības un pakalpojumu atbilstības pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem novērtēšana:
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) novērtēšana
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio) novērtēšana
 3) katra atsevišķa pakalpojuma novērtēšana
 3. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu novērtēšana

P2.4.

Pilnveides plāna izveide:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveidei
 2. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveidei

Pilnveides plāna izveide:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveidei
 2. Pamatdarbības un pakalpojumu pilnveidei:
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) pilnveidei
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio) pilnveidei
 3) katra atsevišķa pakalpojuma pilnveidei
 3. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveidei

P4.2., P4.4., P4.6.

Atbildīgo personu apmācība

Atbildīgo personu apmācība

2025

P5.1., P5.2., P5.3.

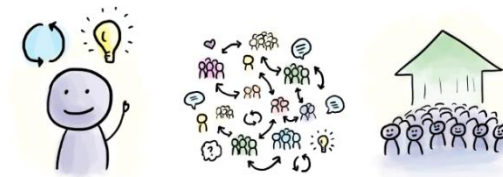
Pilnveide saskaņā ar plānu:
 1. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveide
 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveide

Pilnveide saskaņā ar plānu:
 1. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveide
 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveide
 3. Pamatdarbības un pakalpojumu pilnveide:
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) pilnveide
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio) pilnveide
 3) katra atsevišķa pakalpojuma pilnveide



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide



Tiešsaistes konsultācijas
katru ceturtdienu 15:00–17:00
MS Teams vidē

Pieslēšanās saite

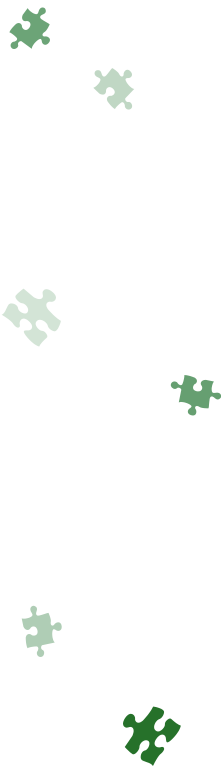
Sapulces ID: 360 465 525 669
leejas kods: o5vUMh

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

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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



Piezīmes

