

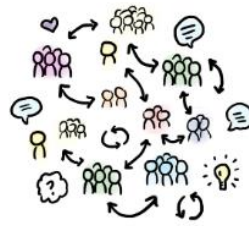


Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

## Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana

(PVPP2024–2027 P1.1.)



Normunds Grigus  
Ligita Seisuma

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



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



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

### Tēmas

#### 1. nodarbība

- ◆◆◆ Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam
- ◆◆◆ Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana
- ◆◆◆ Pakalpojumi un pakalpojumu 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

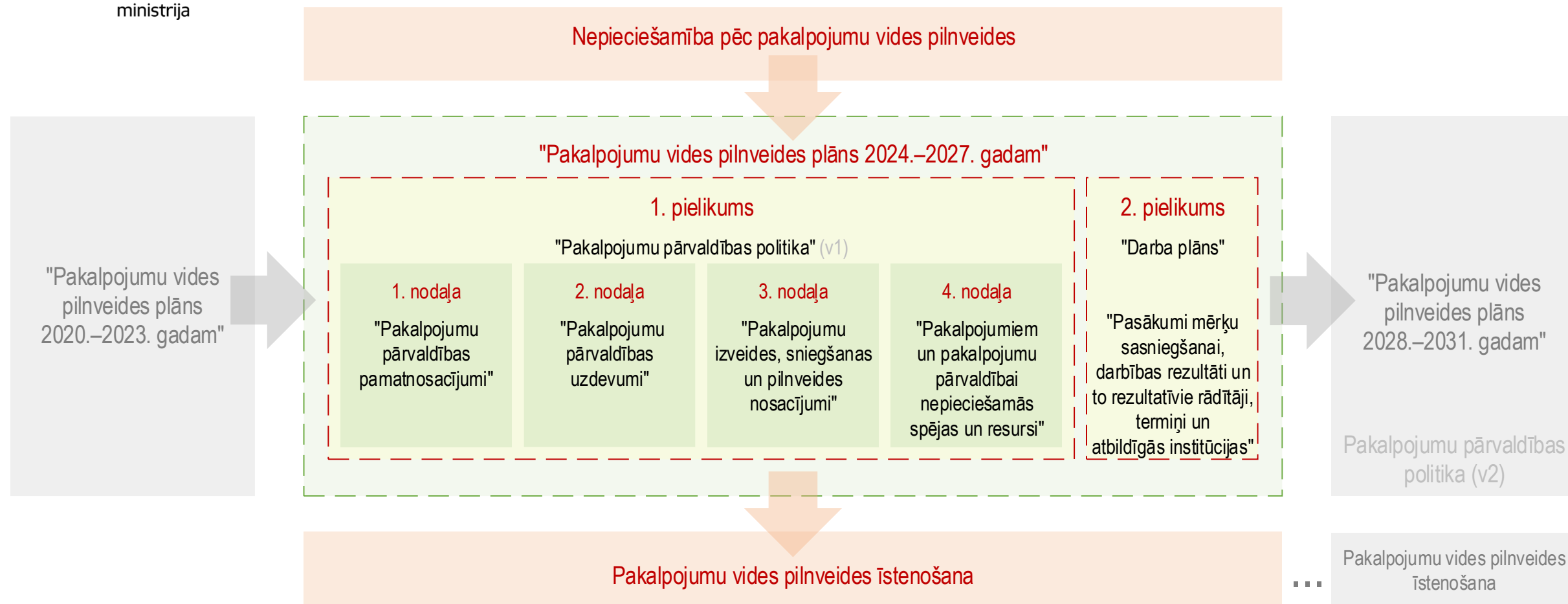
#### 3. nodarbība

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



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam







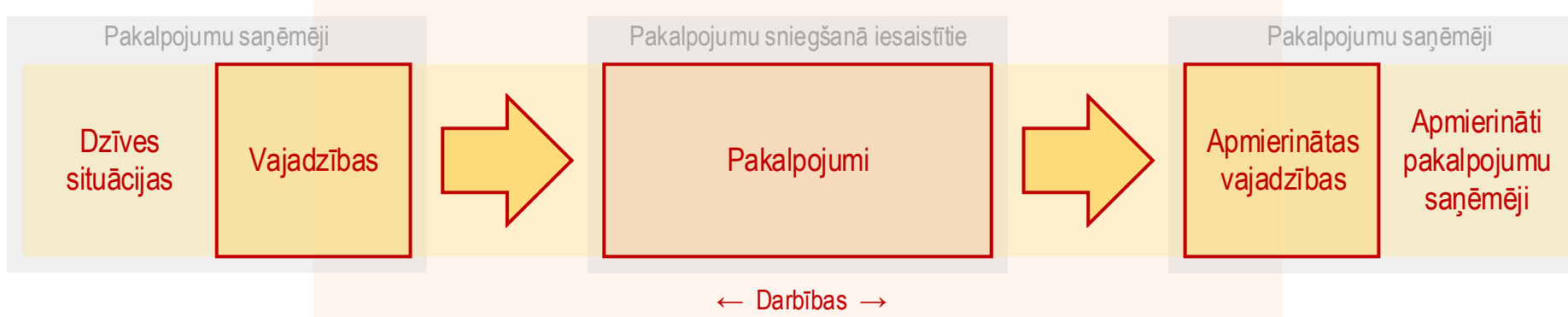
# Pakalpojumi



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

## Pakalpojumu veidi

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

♦ **starpvietāžu pakalpojums** – pakalpojums,  
kas ir paredzēts citai iestādei  
(viens no starpvietāžu 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

#### Starpvietāžu pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti  
citām iestādēm  
(viens no starpvietāžu 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 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

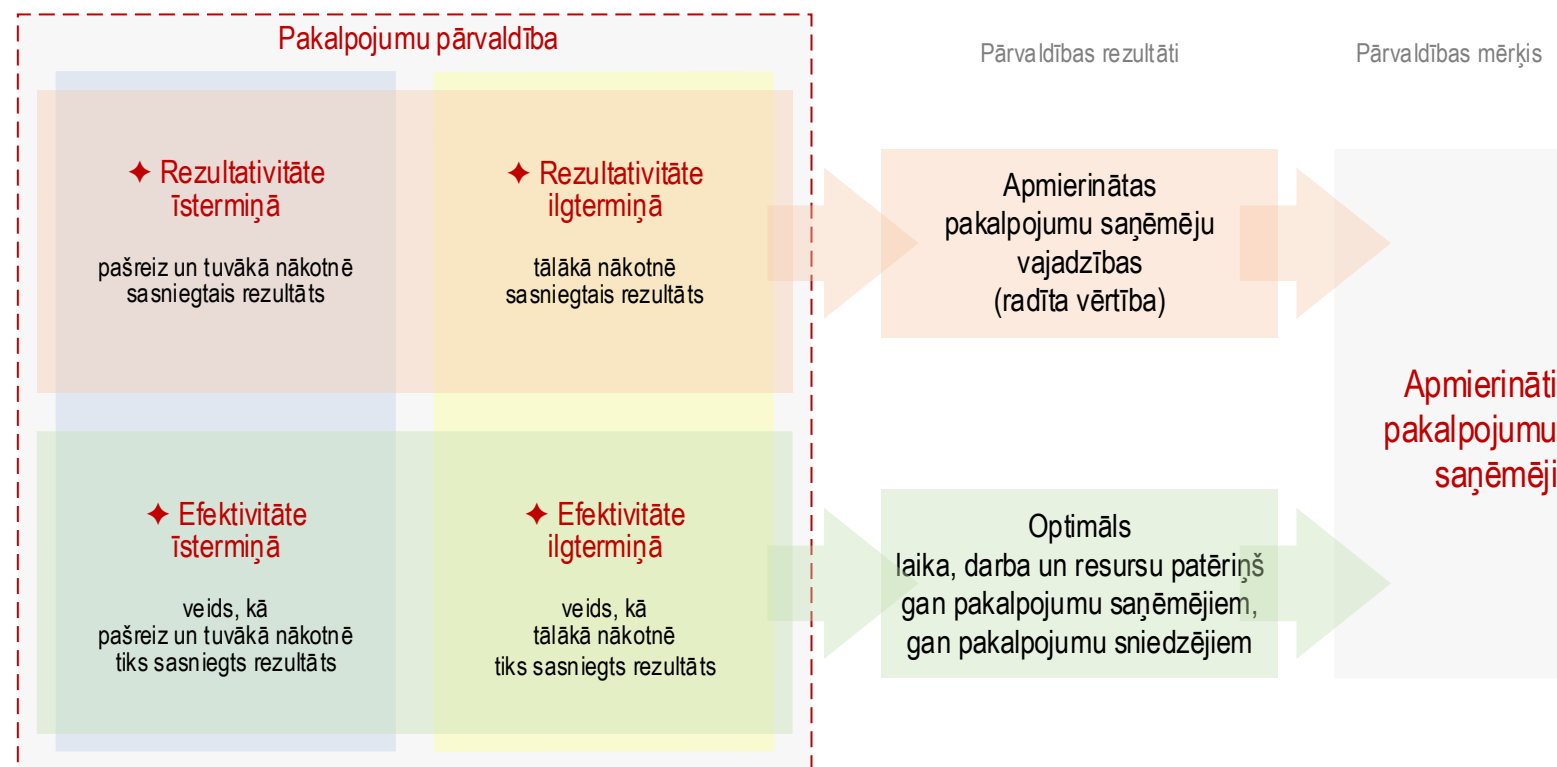
- ◆ efektivitāte īstermiņā:

optimizēti un automatizēti procesi

- ◆ efektivitāte ilgtermiņā:

◆ vērtības → "pakalpojumu kultūra"

◆ "saimnieka attieksme"





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



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

# Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika

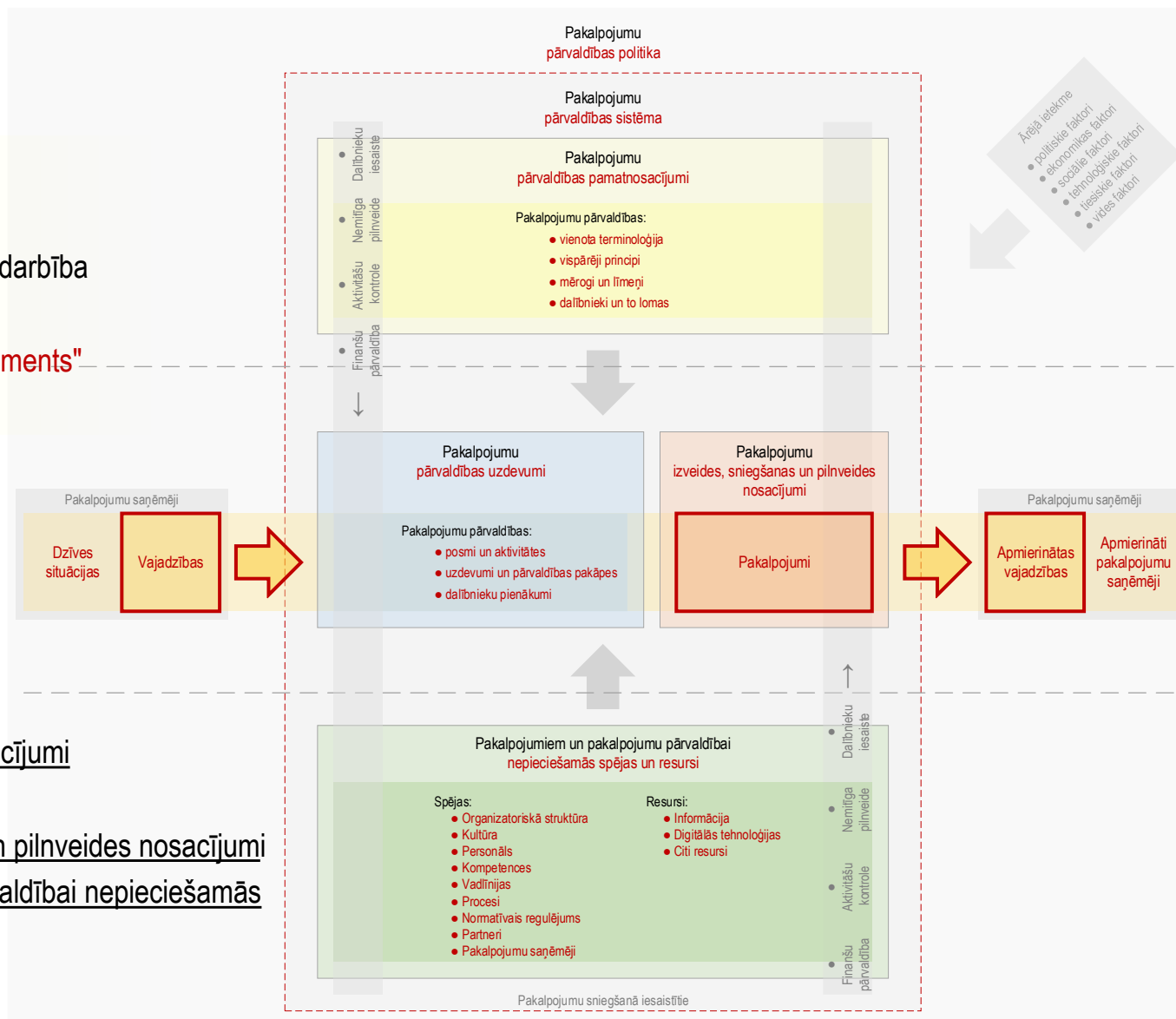
### Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– 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



◆ 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



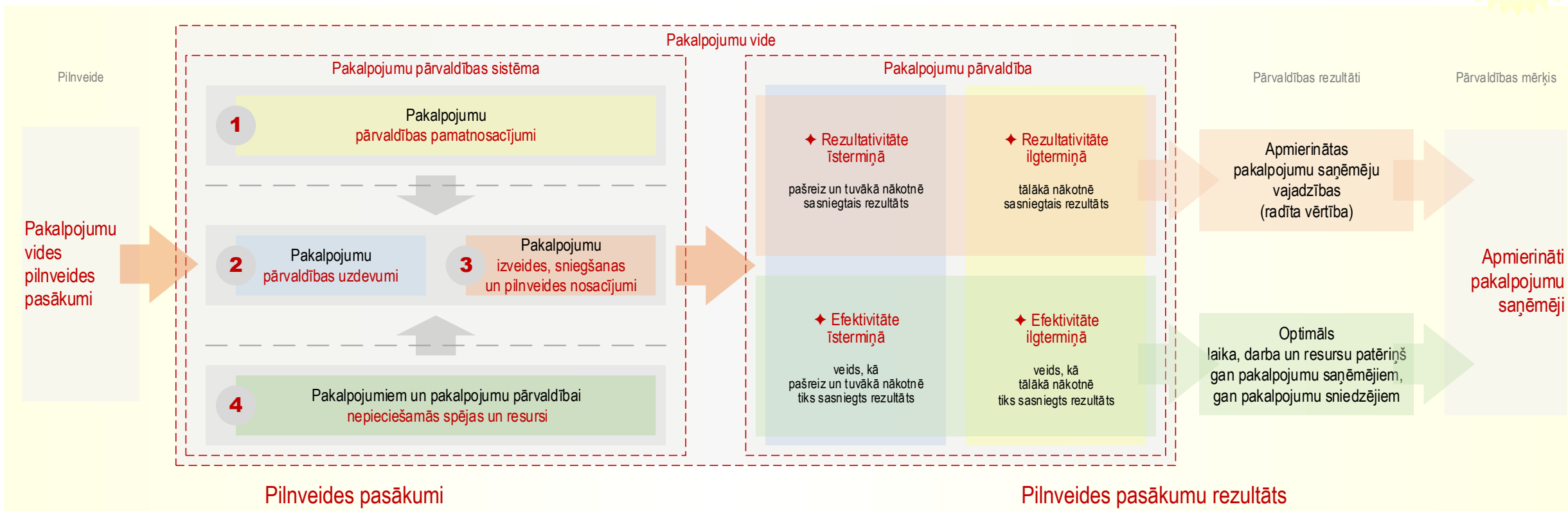


Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

# Pakalpojumu 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



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



Viedās administrācijas 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

↔  
Pakalpojumu pārvaldības mērogi

↔  
Valsts mērogs  
(valsts kopumā)

↔  
Pakalpojumu pārvaldības līmeņi

1.  
Politikas  
līmenis



↔  
Nozares mērogs  
(konkrēta nozare)



↔  
Nozares  
mērogs



↔  
Pašvaldības mērogs  
(konkrēta pašvaldība)



↔  
Pašvaldības  
mērogs

↔  
Iestādes mērogs  
(konkrēta iestāde)



↔  
Iestādes  
mērogs

↔  
Iestādes mērogs  
(konkrēta iestāde)



↔  
Iestādes  
mērogs

2.  
Pamatdarbības  
līmenis



↔  
Pakalpojuma mērogs  
(konkrēts pakalpojums)



↔  
Pakalpojuma  
mērogs

↔  
Pakalpojuma mērogs  
(konkrēts pakalpojums)



↔  
Pakalpojuma  
mērogs

3.  
Nodrošinājuma  
līmenis



↔  
Resursa mērogs  
(konkrēts resurss)



↔  
Resursa  
mērogs

↔  
Resursa mērogs  
(konkrēts resurss)



↔  
Resursa  
mērogs



## Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki – galvenās lomas



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija



Pakalpojumu pārvaldības  
valsts  
vadošā iestāde

◆ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību

Pakalpojumu pārvaldības  
nozares  
vadošā iestāde

Pakalpojumu pārvaldības  
pašvaldības  
vadošā iestāde

◆ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību

◆ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību

Saimnieka  
attieksme



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

Pakalpojumu pārvaldības  
lomas

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

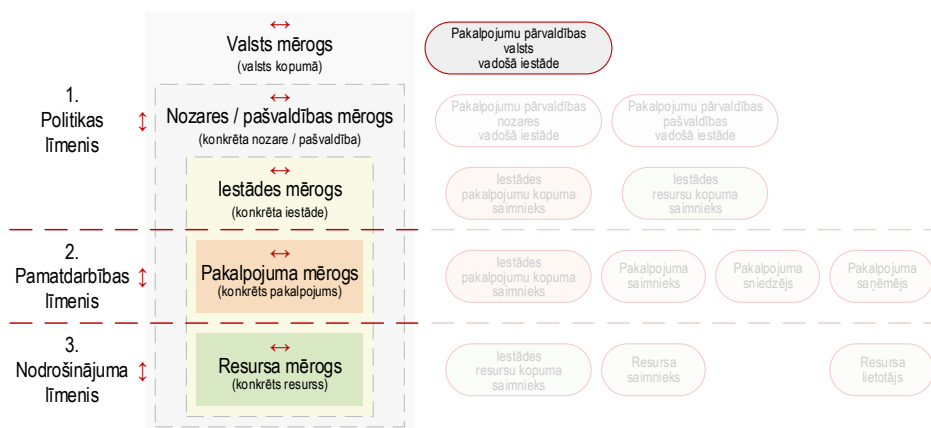




# Loma: Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

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)**

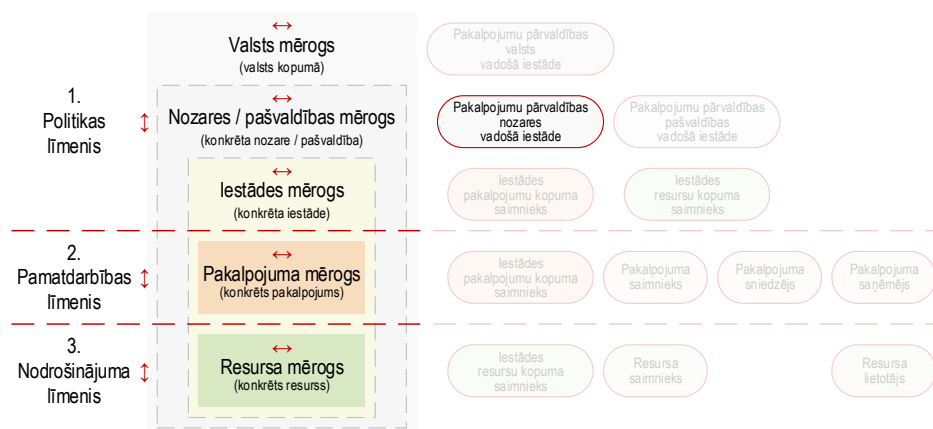
♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



# Loma: Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde

Viedās administrācijas un  
regionālās attīstības  
ministrija

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)

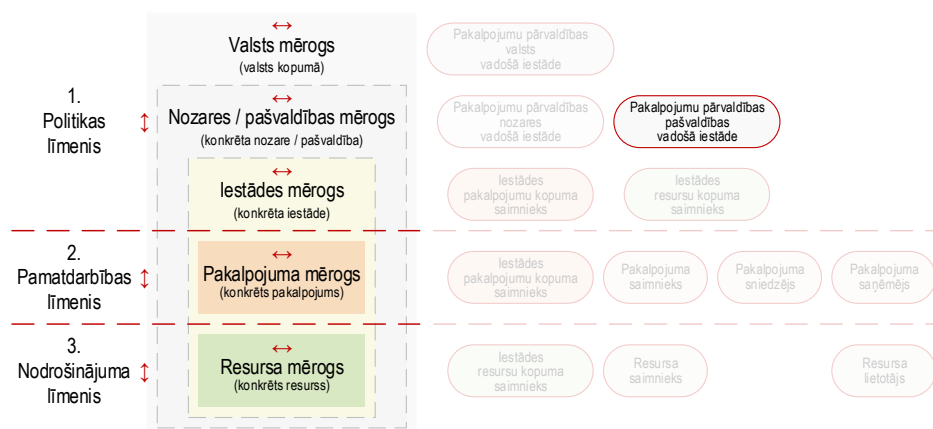
◆ nozares atbildīgajā ministrijā  
ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par  
pakalpojumu pārvaldību nozarē kopumā  
– pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Loma: 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)

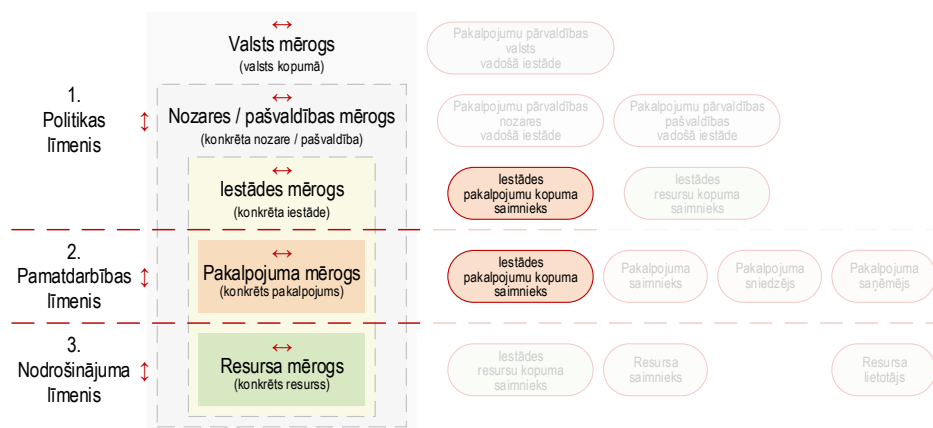
◆ pašvaldībā  
ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par  
pakalpojumu pārvaldību pašvaldībā un tās iestādēs kopumā  
– pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



Viedās administrācijas un  
regionālās attīstības  
ministrija

# Loma: Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējais 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"**

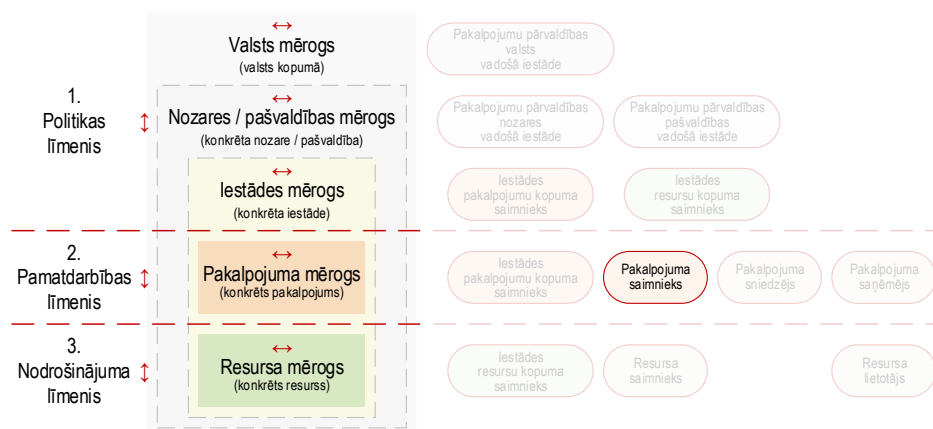
- ◆ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes pakalpojumiem kopumā, un par vispārēju iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



# Loma: Pakalpojuma saimnieks

Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējais raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Pakalpojuma saimnieks	◆ konkrēta iestāde	◆ iestāde, kas īsteno konkrētu 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)





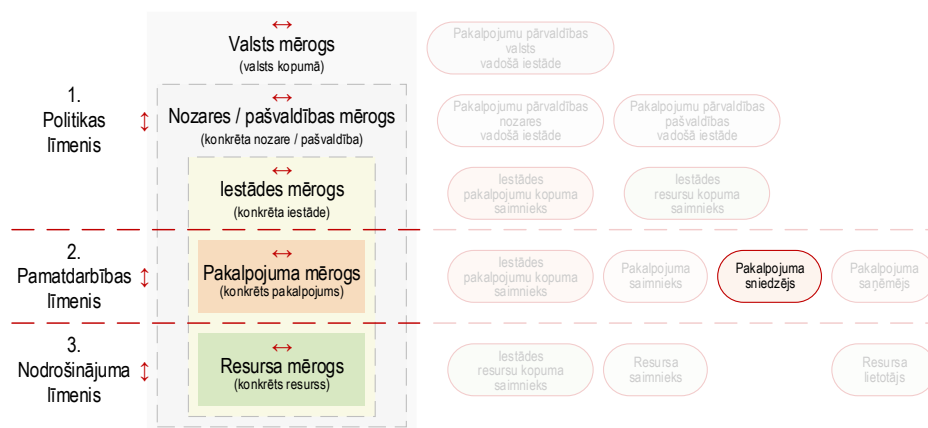
## Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



# Loma: Pakalpojuma sniedzējs

Viedās administrācijas 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"> <li>◆ konkrēta iestāde – pakalpojuma saimnieks vai cita iestāde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ pakalpojuma mērogs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ pamatdarbības līmenis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības</li> </ul>



### Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)

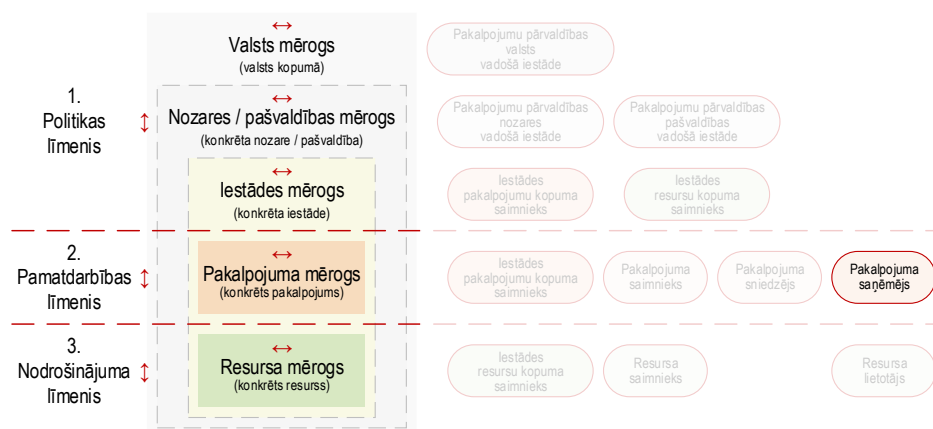
- ◆ katrā iestādē, kura sniedz pakalpojumus, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu sniegšanu
- pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
- ◆ viens cilvēks vienlaicīgi var būt atbildīgs par vairāku pakalpojumu sniegšanu, un var būt iesaistīts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



# Loma: Pakalpojuma saņēmējs

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējais raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
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



## Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (civēki)

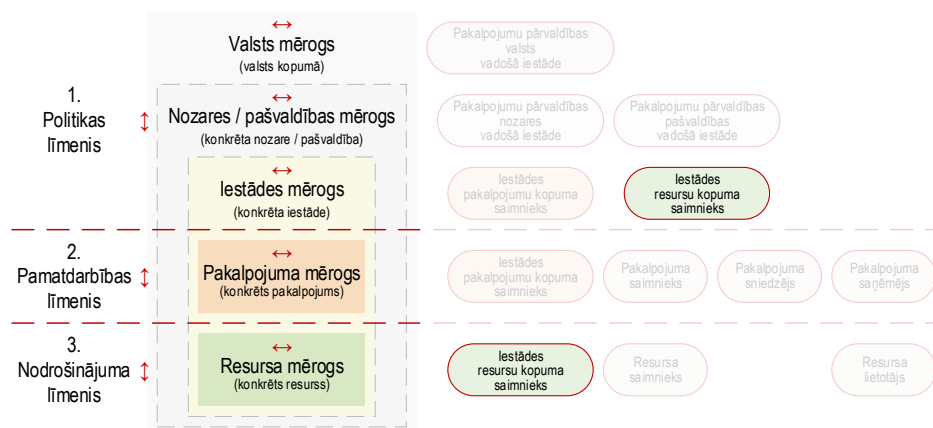
- ♦ vispārīgs apzīmējums, kas ietver jēdzienus:
  - ♦ **"pakalpojuma klients"** – nosaka prasības pakalpojumam, ja nepieciešams, tad nodrošina finansējumu, vienojas ar pakalpojuma sniedzēju, kontrolē saņemto pakalpojumu un ir līdzatbildīgs par rezultātu;
  - ♦ **"pakalpojuma lietotājs"** – lieto saņemto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



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Loma: 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)

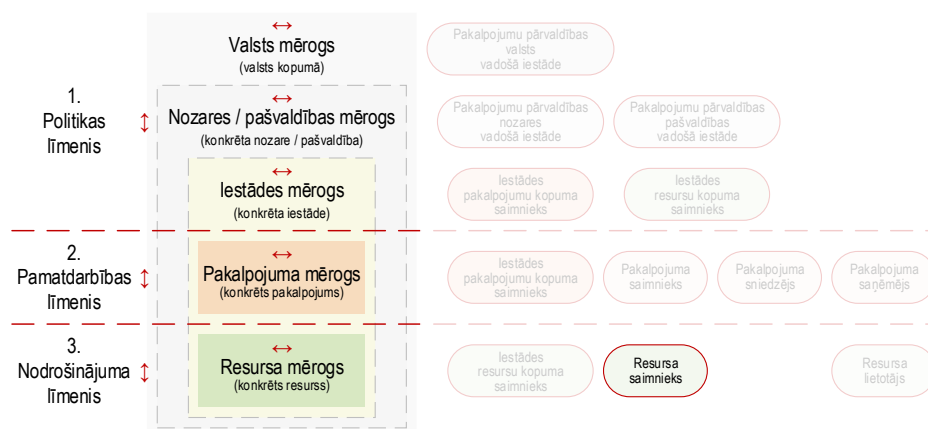
**"Resursu kopuma vadītājs"**  
 ◆ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes resursiem kopumā, un par vispārēju iestādes resursu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu



# Loma: Resursa saimnieks

Viedās administrācijas un  
regionālās attīstības  
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējais raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↕)	Darbības fokuss
Resursa saimnieks	◆ konkrēta iestāde	◆ iestāde, kas īsteno konkrētu 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)



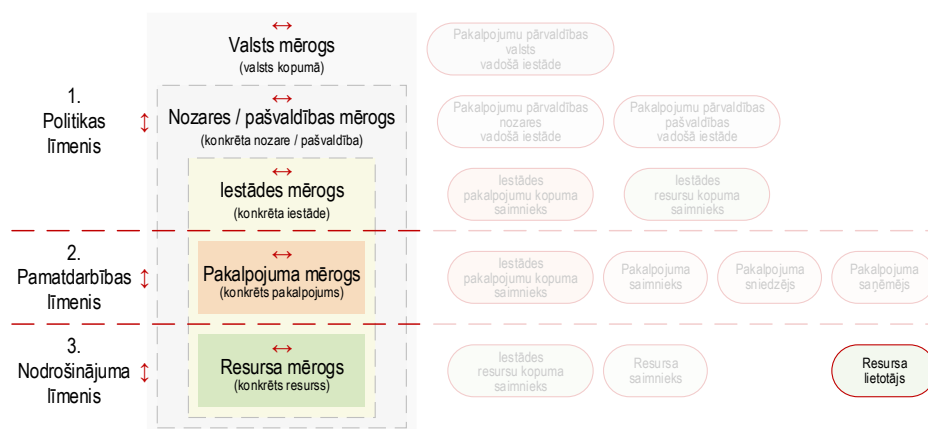
## Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



# Loma: Resursa lietotājs

Viedās administrācijas un  
regionālās attīstības  
ministrija

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



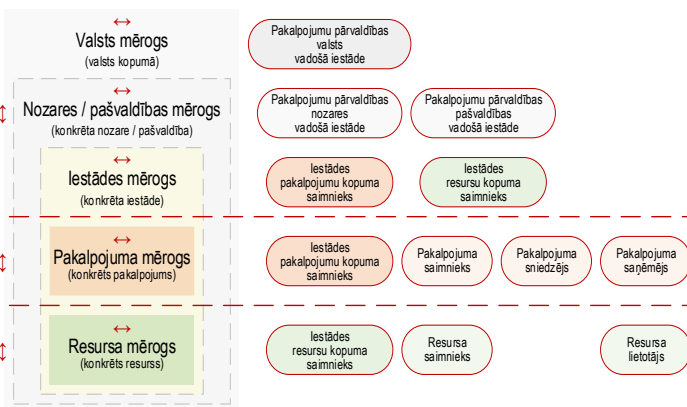
# Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Viedās administrācijas 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 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 konkrētas iestādes pakalpojumu pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	<b>"Pakalpojumu kopuma vadītājs"</b> ♦ katrā iestādē, kuras pārzina 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	<b>"Pakalpojuma vadītājs"</b> ♦ katrā iestādē, kuras pārzina 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 jēdzienu: <b>"pakalpojuma klients"</b> – nosaka prasības pakalpojumam, ja nepieciešams, tad nodrošina finansējumu, vienojas ar pakalpojuma sniedzēju, kontrolē saņemto pakalpojumu un ir līdzatbildīgs par rezultātu; ♦ <b>"pakalpojuma lietotājs"</b> – 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	<b>"Resursu kopuma vadītājs"</b> ♦ katrā iestādē, kuras pārzina 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	<b>"Resursa vadītājs"</b> ♦ katrā iestādē, kuras pārzina 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	♦ iestādē ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kuri lieto konkrētu resursu, un veic lomai atbilstošos pienākumus



### Pakalpojumu pārvaldības lomas

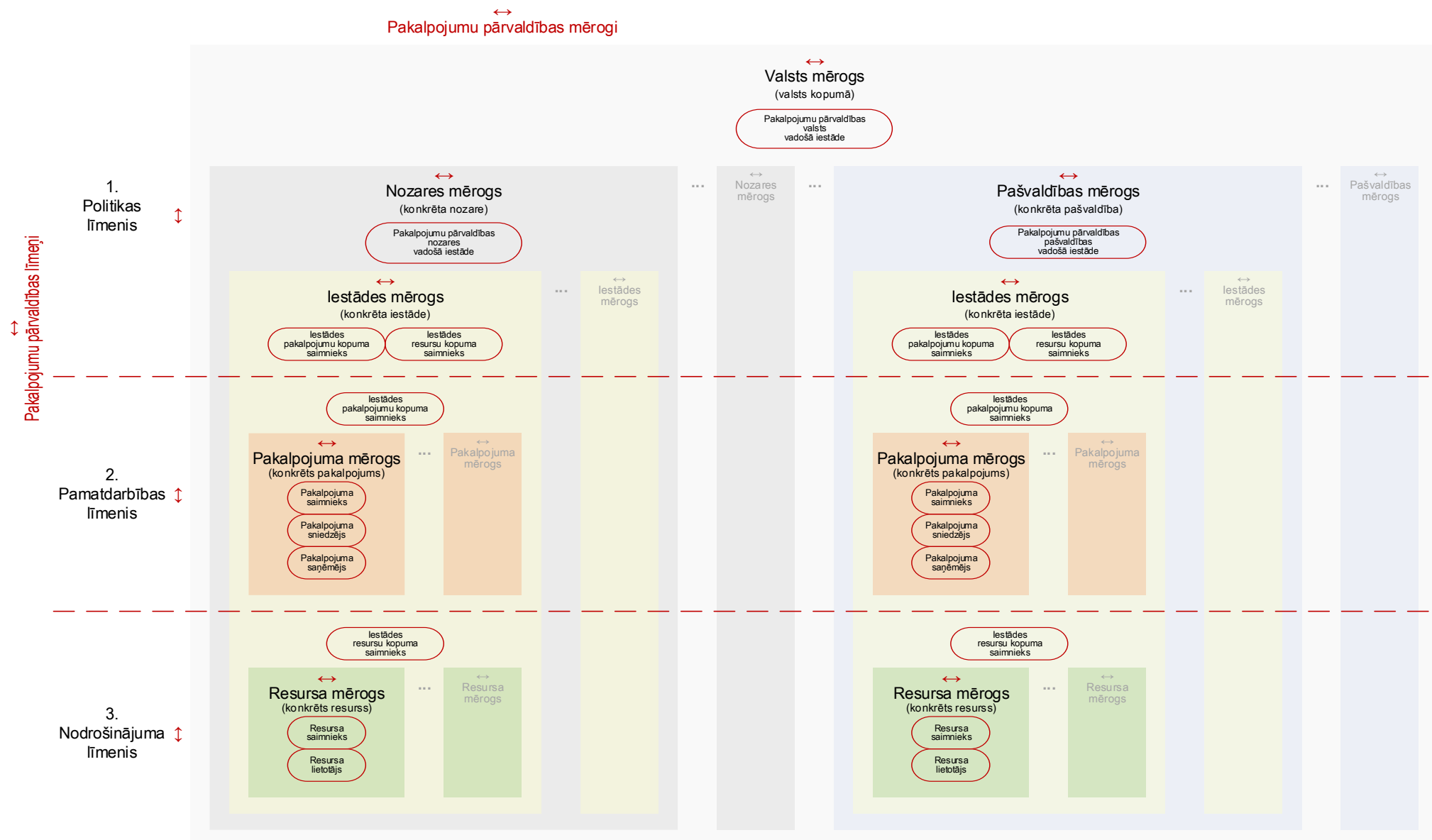


# Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)

## Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu mijiedarbība



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija



Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu savstarpējā mijiedarbība



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

### 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





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



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

### Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

# Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi (lomu iesaiste)

### Pakalpojumu pārvaldības lomas

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		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	L	A	A	L	
	PU3-2	A	A	A	A	A	L	A	A	L	
	PU3-3	A	A	A	A	A	L	A	A	L	
	PU3-4	A	A	A	A	A	L	A	A	L	



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojumu pārvaldības lomu kompetences

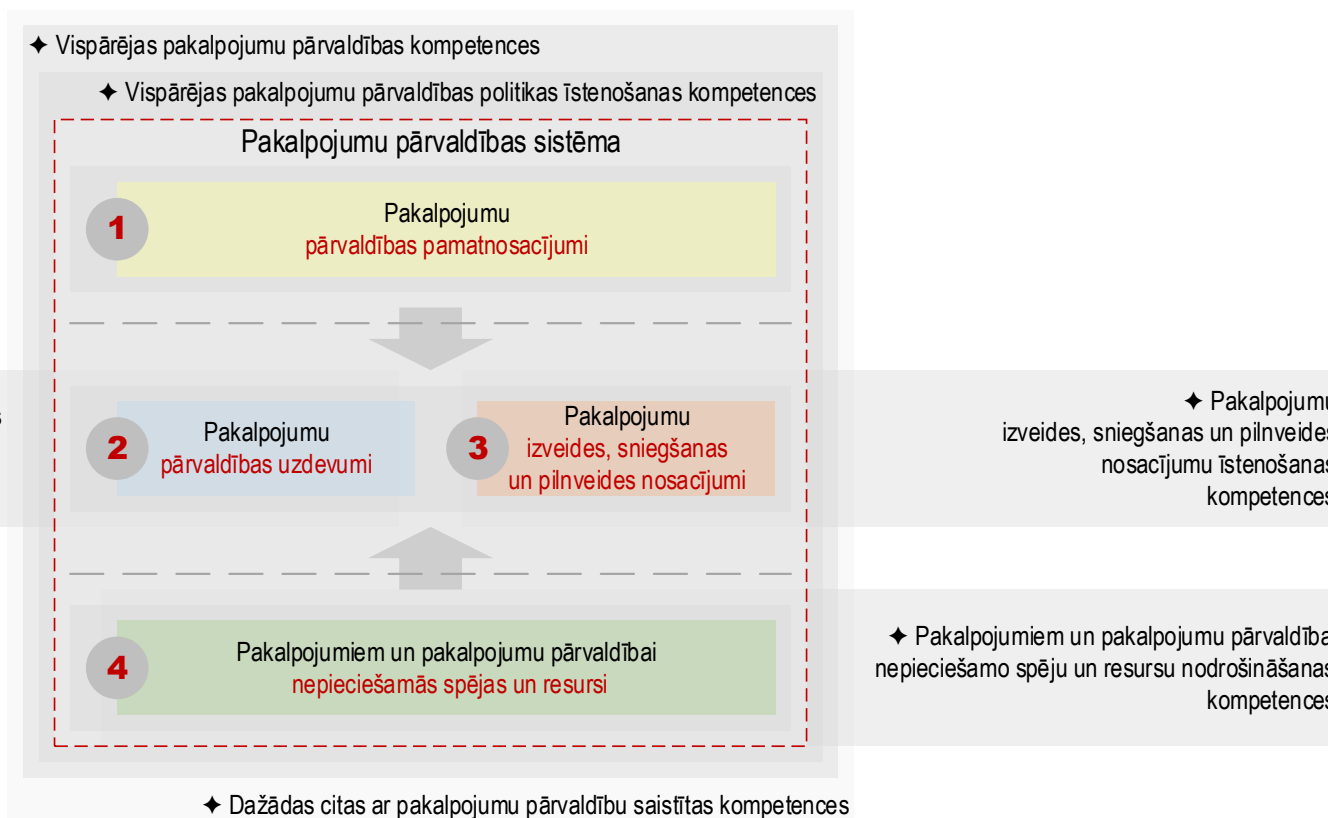
Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem  
ir nepieciešamas speciālas, ar pakalpojumu pārvaldību saistītas kompetences  
(zināšanas un prasmes)

Kompetenču nodrošināšanas veidi:

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





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



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

## Sākotnējās aktivitātes

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

P2.3.

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

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

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

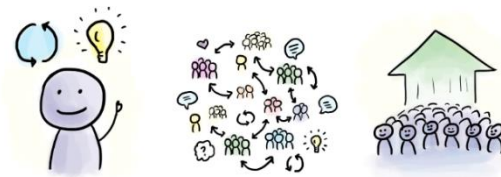
Pilnveide saskaņā ar plānu:  
 1. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveide  
 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveide  
 3. Pamatdarbības un pakalpojumu pilnveide:  
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) pilnveide  
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio)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



## Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

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



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

**Pieslēšanās saite**

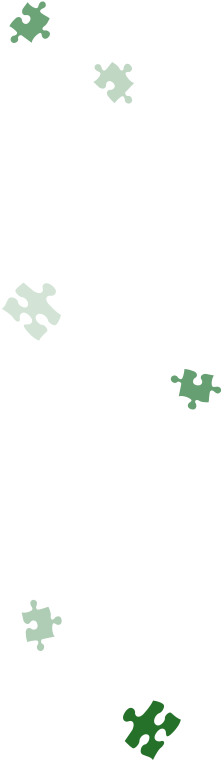
Sapulces ID: 360 465 525 669  
Ieejas kods: o5vUMh

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

Atbalsts saistībā ar pakalpojumu vides pilnveidi: [pv@varam.gov.lv](mailto:pv@varam.gov.lv)



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija



## Piezīmes





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

## 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)



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	Starpierestāžu 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

## 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:

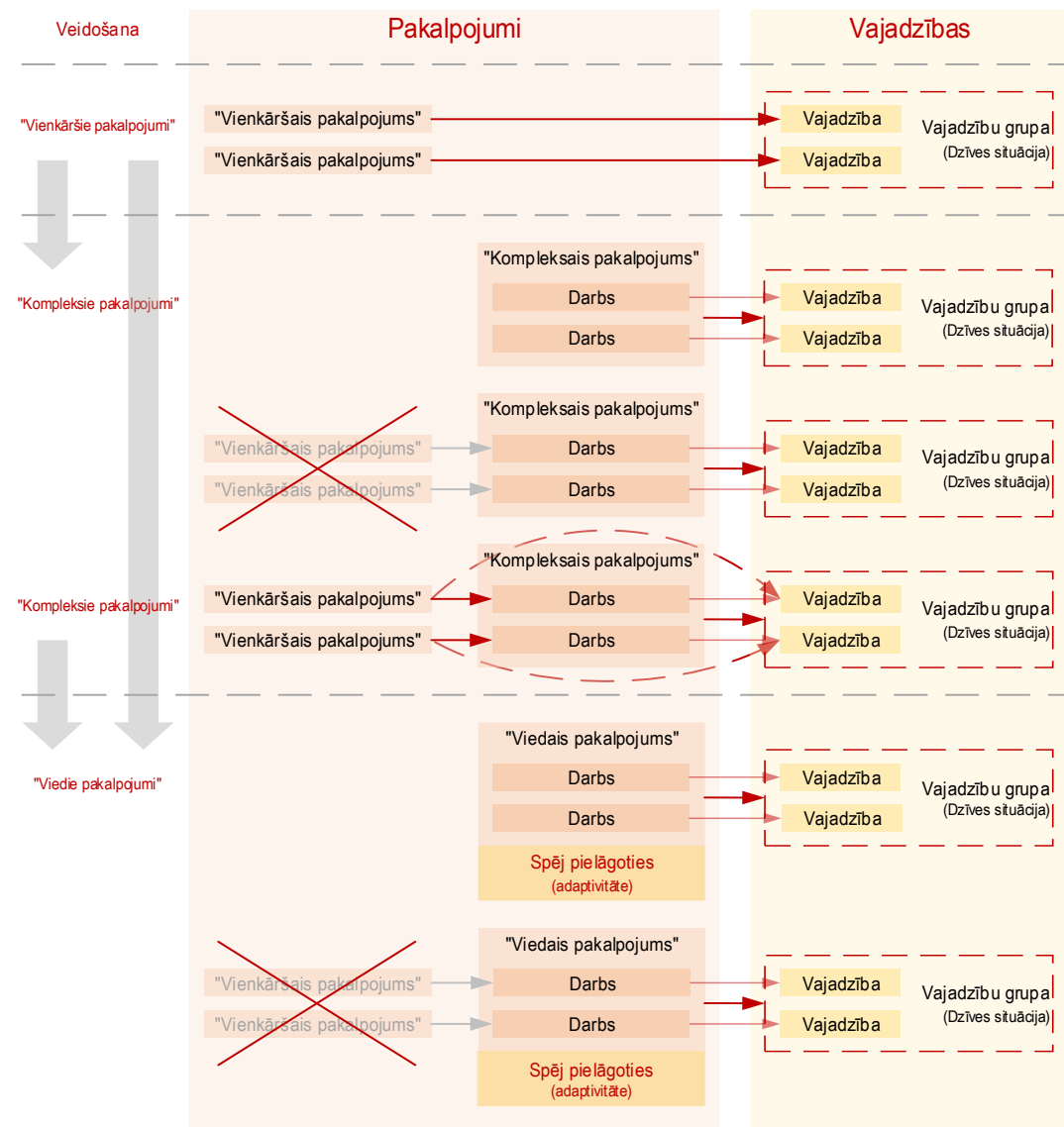
- ◆ vienkāršāku
- ◆ mazāk laika un darba ietilpīgu

"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)

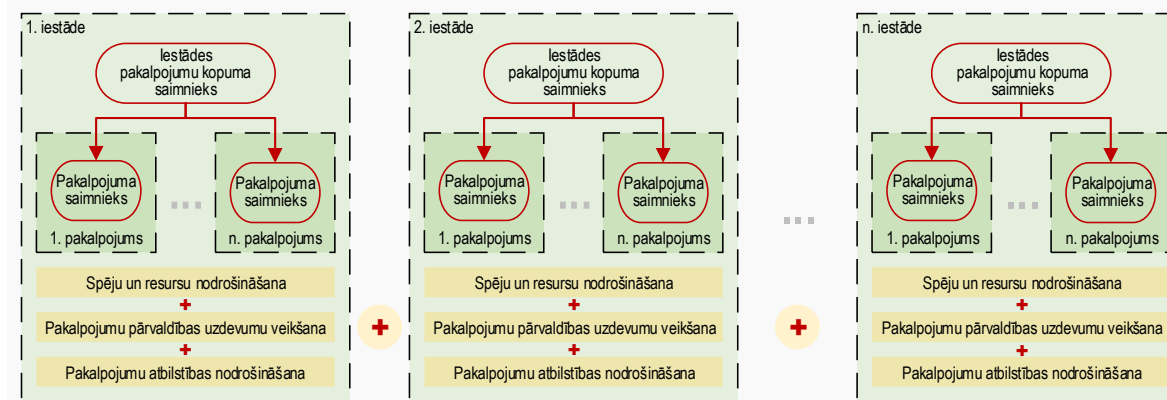
Ir jānovērtē un jāpārskata

**pakalpojumu esamības pamatotība un lietderība iestādē !**

Iespējamā struktūras optimizēšana – pakalpojumu koncentrācija:

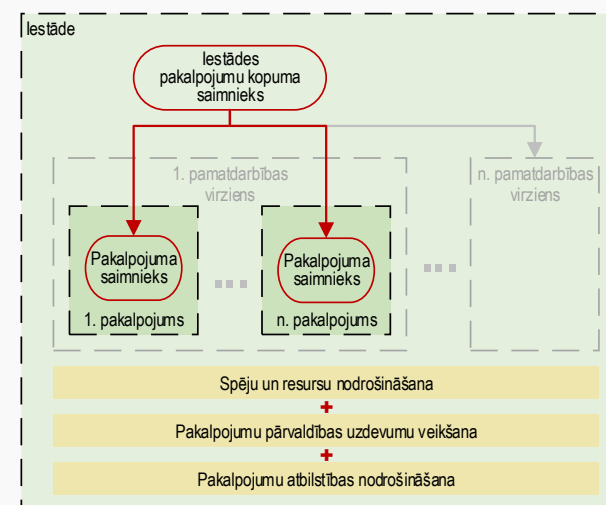
- ♦ nododot pakalpojumus citai iestādei, iestādē saglabājot citu, ar pakalpojumiem nesaistītu funkciju īstenošanu
- ♦ apvienojot vairākas esošas iestādes, veidojot nozares vai pašvaldības "Pakalpojumu sniegšanas kompetenču centru"

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





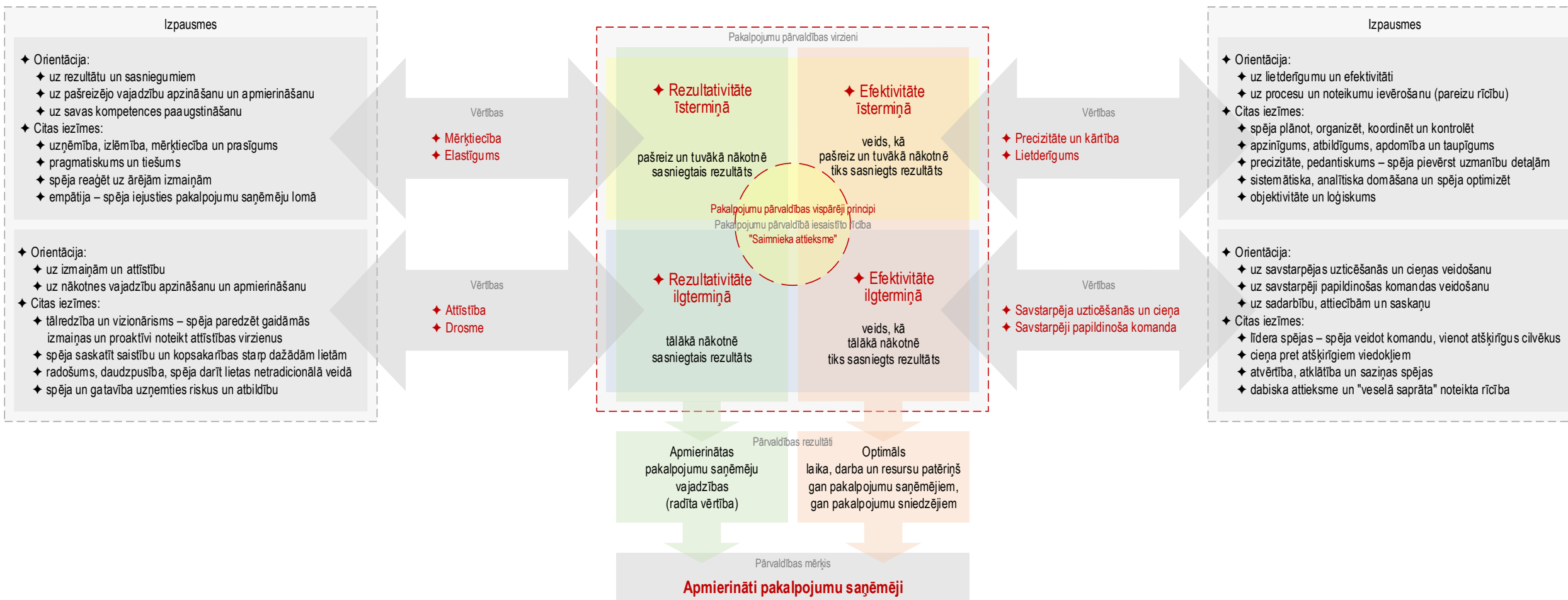
Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Savstarpēji papildinoša komanda

Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem kopēja "Pakalpojumu kultūra"

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

Saimnieka  
attieksme





Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Saimnieka attieksme

"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

## 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:

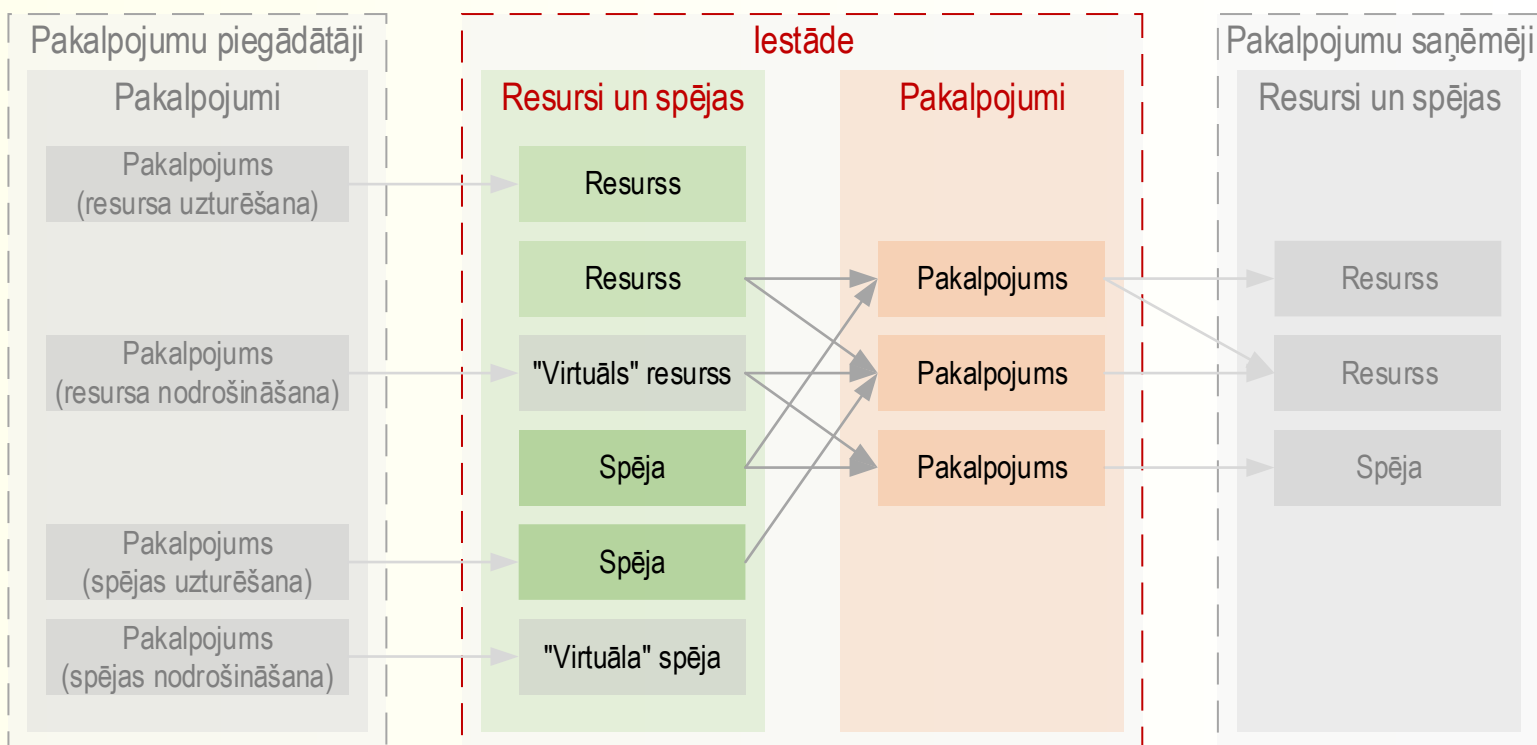
- ◆ materiāli tehnisko nodrošinājumu (tostarp digitālās tehnoloģijas, transporta līdzekļus, ēkas, tehnoloģiskas iekārtas)
- ◆ informāciju
- ◆ enerģiju
- ◆ izejvielas

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)

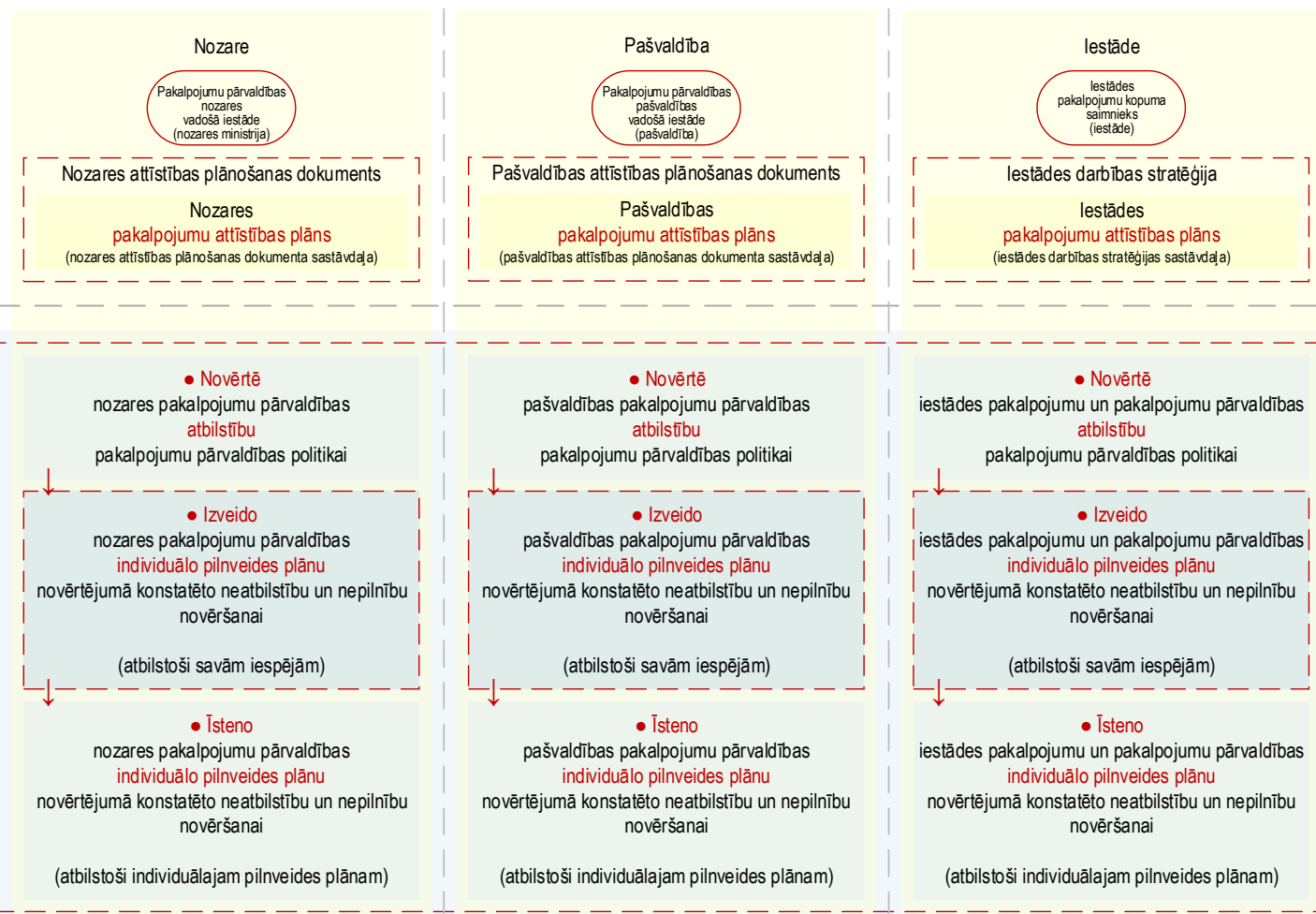




Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# 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 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*