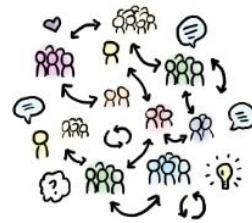




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldība





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumi

Pakalpojums

darbība vai darbību kopums, kas,

savstarpēji sadarbojoties pakalpojuma sniedzējam un pakalpojuma saņēmējam,
dod labumu (rada vērtību) pakalpojuma saņēmējam un

apmierina pakalpojuma saņēmēja vajadzības

Pakalpojumi

visi pakalpojumi, kas ir iestāžu pārvaldībā

Starpiestāžu pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
citai iestādei

(viens no starpiestāžu sadarbības veidiem)

Individuālas lietošanas pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
tikai vienai iestādei

Koplietošanas pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
vairāk kā vienai iestādei

"iekšējie" pakalpojumi

Publiskie pakalpojumi

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

"ārējie" pakalpojumi



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldība

Pakalpojumu pārvaldība spēju un aktivitāšu kopums,

lai nodrošinātu pakalpojumu:

- ◆ rezultativitāti īstermiņā un ilgtermiņā
- ◆ efektivitāti īstermiņā un ilgtermiņā

Pārvaldības virzieni:

- ◆ Rezultativitāte īstermiņā
- ◆ Rezultativitāte ilgtermiņā
- ◆ Efektivitāte īstermiņā
- ◆ Efektivitāte ilgtermiņā

Pakalpojumu pārvaldība → pakalpojumu sniegšana + papildu spējas un aktivitātes

Katrs atsevišķs pakalpojums un visi pakalpojumi kopumā ir jāpārvalda!

Pārvaldības virzieni

	Rezultativitāte	Efektivitāte
Īstermiņā (tagad, tuvākā nākotnē)	<ul style="list-style-type: none"> ● pašreizējo vajadzību apmierināšana ● vērtības radīšana 	<ul style="list-style-type: none"> ● procesu optimizācija un automatizācija, samazinot laika, darba un resursu patēriņu ● administratīvā sloga samazināšana
Ilgtermiņā (tālākā nākotnē)	<ul style="list-style-type: none"> ● nākotnes vajadzību apmierināšana ● mērķu sasniegšana ● attīstība un inovācijas 	<ul style="list-style-type: none"> ● kultūras un vides veidošana ● valsts pārvaldes un sabiedrības integrācija



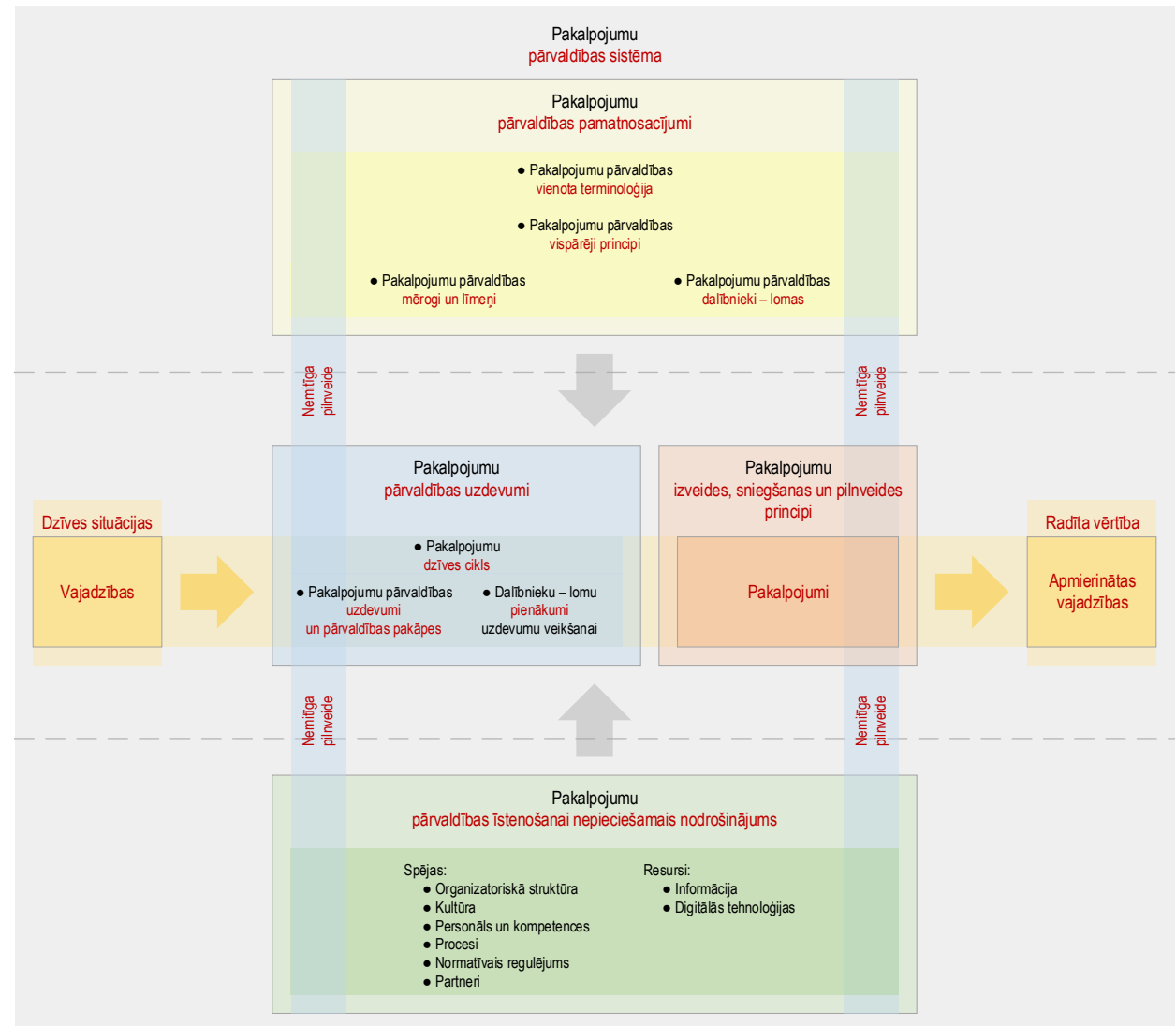
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības sistēma

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

Pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas:

1. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi
2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi
3. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides principi
4. Pakalpojumu pārvaldības īstenošanai nepieciešamais nodrošinājums





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Kādiem ir jābūt mūsu pakalpojumiem?

Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides principi

1. Pārvaldāmība

- ◆ mērāmība un kontrolējamība
- ◆ uzturamība
- ◆ pielāgojamība
- ◆ standartizācija un izveides nosacījumi
- ◆ optimizācija
- ◆ pakalpojumu un resursu sasaiste, mijiedarbības un atkarību caurspīdīgums

2. Atbilstība vajadzībām

- ◆ atbilstība sabiedrības vajadzībām kopumā
- ◆ atbilstība dzīves situācijām un konkrētām saņēmēju vajadzībām

3. Pieklūstamība

- ◆ pieklūstamība visām sabiedrības grupām
- ◆ daudzkanālu pieklūstamība
- ◆ teritoriālā pieklūstamība
- ◆ pārrobežu pieklūstamība

4. Līdzdalība, sadarbība un iesaiste

- ◆ pakalpojumu saņēmēju līdzdalība un iesaiste
- ◆ sadarbība ar partneriem

5. Digitālā transformācija (pakalpojumu elektronizācija)

- ◆ e-pakalpojumi un d-pakalpojumi

6. Lietojamība

- ◆ vienkāršība un ērtība saņēmējiem



7. Automatizācija

- ◆ automatizētas pakalpojumu plūsmas
- ◆ pakalpojumu proaktīva sniegšana
- ◆ pakalpojumu adaptivitāte

8. Koplietošana

- ◆ koplietošanas pakalpojumi

9. Nedublēšanās

- ◆ pakalpojumu nedublēšanās

10. Unifikācija

- ◆ pakalpojumu unifikācija

11. "Vienas pieturas aģentūras princips"

- ◆ "Vienas pieturas aģentūras princips"

12. "Informācijas vienreizes princips"

- ◆ "Informācijas vienreizes princips" pakalpojumos

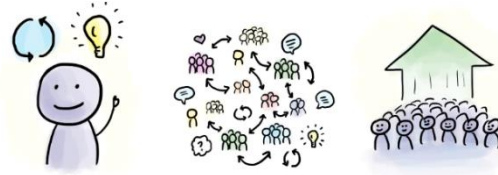
13. Drošība

- ◆ drošība pakalpojumu sniedzējiem
- ◆ drošība pakalpojumu saņēmējiem
- ◆ piekļuves pārvaldība
- ◆ pakalpojumu uzticamība
- ◆ konfidencialitāte



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldība



Paldies!

normunds.grigus@varam.gov.lv

Valsts pārvaldes pakalpojumu attīstības departaments