SIGULDAS NOVADA PAŠVALDĪBAS DOME

Reģistrācijas Nr.LV 90000048152, Pils iela 16, Sigulda, Siguldas novads, LV-2150
tālrunis: 67970844, e-pasts: pasts@sigulda.lv
www.sigulda.lv

NOLIKUMS Nr. 14/2022

Siguldā

APSTIPRINĀTS
ar Siguldas novada pašvaldības domes
2022. gada 15. decembra lēmumu
(prot. Nr.23, 31. §)

Siguldas novada pašvaldības Klientu apkalpošanas pārvaldes nolikums

Izdots saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
73.panta pirmās daļas 1.punktu
un likuma "Par pašvaldībām"
41.panta pirmās daļas 2.punktu

I. Vispārīgie jautājumi

1. Siguldas novada pašvaldības Klientu apkalpošanas pārvalde (turpmāk – Pārvalde) ir Siguldas novada pašvaldības (turpmāk – Pašvaldība) administrācijas struktūrvienība.
2. Nolikums nosaka Pārvaldes funkcijas, uzdevumus, tiesības, struktūru un darba organizāciju.
3. Pārvalde ir Pašvaldības struktūrvienība, kas ir tieši pakļauta Pašvaldības izpilddirektora vietniekam klientu apkalpošanas jautājumos.
4. Pārvalde savā darbībā ievēro Latvijas Republikas normatīvos aktus, Pašvaldības saistošos noteikumus, lēmumus un rīkojumus, kā arī šo nolikumu.
5. Pārvalde sastāv no:
   - 5.1. Klientu apkalpošanas nodaļas:
     - 5.1.1. Siguldas novada Allažu klientu apkalpošanas centra (turpmāk – KAC);
     - 5.1.2. Siguldas novada Gaujas KAC;
     - 5.1.3. Siguldas novada Inciema KAC;
     - 5.1.4. Siguldas novada Inčukalna pagasta valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (turpmāk – VPVKAC);
     - 5.1.5. Siguldas novada Krimuldas pagasta VPVKAC;
     - 5.1.6. Siguldas novada Mālpils pagasta VPVKAC;
     - 5.1.7. Siguldas novada Mores pagasta VPVKAC;
     - 5.1.8. Siguldas novada Siguldas VPVKAC;
   - 5.2. Dokumentu pārvaldības nodaļas.

II. Pārvaldes funkcijas, uzdevumi un tiesības

6. Pārvaldes Klientu apkalpošanas nodaļas galvenās funkcijas:

6.1. nodrošināt fizisko un juridisko personu kvalitatīvu un ērtu apkalpošanu Pašvaldības klientu apkalpošanas vietās un organizēt Pašvaldības pakalpojumu klāsta un kvalitātes pilnveidi;
6.2. administrēt un attīstīt Pašvaldības sniegto pakalpojumu aprakstu katalogu;
6.3. regulāri pilnveidot un attīstīt iedzīvotājiem pieejamo Pašvaldības klātienes un elektronisko pakalpojumu klāstu;
6.4. VPVKAC nodrošināt Ministru kabineta noteikumos uzskaitīto Lauku atbalsta dienesta, Nodarbinātības valsts aģentūras, Uzņēmumu reģistra, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes, Valsts ieņēmumu dienesta, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras un Valsts zemes dienesta un citu valsts pārvaldes iestāžu pakalpojumu klāsta pieejamību.

7. Pārvaldes Dokumentu pārvaldības nodaļas galvenās funkcijas:
7.1. izstrādāt vienotu dokumentu pārvaldības kārtību un koordinēt un uzraudzīt dokumentu pārvaldības darba organizāciju Pašvaldībā;
7.2. pārraudzīt un nodrošināt Pašvaldības arhīva dokumentu apstrādi un uzglabāšanu;
7.3. administratīvi organizēt Pašvaldības domes (turpmāk – domes) un komiteju sēžu norisi, veikt normatīvajos aktos noteiktās darbības, kas saistītas ar domes sēdē pieņemto normatīvo aktu stāšanos spēkā.

8. Pārvaldes uzdevumi klientu apkalpošanas jomā ir:
8.1. nodrošināt kvalitatīvu Pašvaldības administrācijas klientu apkalpošanu;
8.2. sniegt informāciju par iesniegumu virzību Pašvaldībā;
8.3. sniegt informāciju par Pašvaldības pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību;
8.4. atbildēt uz Pašvaldības un VPVKAC informatīvo tālruņu zvaniem;
8.5. konsultēt par VPVKAC tīklā pieejamo valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību un palīdzēt noformēt pakalpojuma pieteikumus;
8.6. reģistrēt ziņas par personas deklarēto dzīvesvietu Siguldas novadā un noformēt ar reģistrācijas procesu saistītos dokumentus;
8.7. sagatavot administratīvos aktus par personas deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšanu izskatīšanai Pašvaldības domes Dzīvokļu komisijā;
8.8. sadarbībā ar pašvaldības Informācijas tehnoloģiju nodaļu, administrēt un pilnveidot Pašvaldības e-pakalpojumu portālu e.sigulda.lv un valsts pārvaldes pakalpojumu portālu latvija.lv;
8.9. ieviest klientu apkalpošanas standartu, kā arī pārraudzīt tā ievērošanu visās Pašvaldības struktūrvienībās;
8.10. izsniegt Siguldas novadā deklarēto iedzīvotāju identifikācijas kartes;
8.11. izsniegt atļaujas saskaņā ar Pašvaldības saistošajiem noteikumiem (tirdzniecības atļaujas, mazizmēra kuģošanas līdzekļu atļaujas Jūdažu ezerā u.c.);
8.12. apliecināt vēlētāju paraksta īstumu likumprojektu, Satversmes grozījumu projektu vai Saeimas atlaišanas ierosināšanas gadījumos, atbilstoši likumam „Par tautas nobalsošanu, likumu ierosināšanu un Eiropas pilsoņu iniciatīvu”;
8.13. administrēt Pašvaldības statusa “Siguldas novada pašvaldības ģimene, kuras aprūpē ir trīs un vairāk bērni” (turpmāk – Statuss) piešķiršanu, sagatavot izziņas par Statusa piešķiršanu, lēmumus par Statusa atcelšanu vai atteikumu piešķirt statusu un veikt izmaiņas Statusa noteikšanas kārtību reglamentējošajos Pašvaldības normatīvajos aktos;
8.14. sadarboties ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (turpmāk– PMLP) darbiniekiem PMLP pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai Siguldas VPVKAC;
8.15. sagatavot izziņas par pirkuma līguma saņemšanu nekustamajiem īpašumiem pašvaldības pirmpirkuma tiesību jautājumos un iesniegt tās Valsts vienotās datorizētās zemesgrāmatas tīmekļa vietnē www.zemesgramata.lv;

8.16. sadarboties ar Pašvaldības iestādēm iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas jautājumos un, pamatojoties uz pieprasījumu, sniegt tām nepieciešamo informāciju.

9. Pārvaldes uzdevumi dokumentu pārvaldības jomā ir:

9.1. nodrošināt vienotas dokumentu pārvaldības kārtības izstrādi, pilnveidi un izpildes kontroli Pašvaldībā;

9.2. kontrolēt saņemto fizisko un juridisko personu iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas termiņu ievērošanu;

9.3. administrēt Pašvaldības dokumentu vadības sistēmu, organizēt lietotāju apmācības, konsultēt Pašvaldības darbiniekus sistēmas lietojamībā;

9.4. nodrošināt arhīva dokumentu apstrādi, uzskaiti, uzglabāšanu un nodošanu Latvijas Valsts arhīvā;

9.5. organizēt īslaicīgi glabājamo dokumentu atlasi un nodošanu iznīcināšanai;

9.6. sagatavot Pašvaldības lietu nomenklatūru;

9.7. izsniegt arhīva dokumentu izrakstus, dokumentu norakstus un kopijas;

9.8. nodrošināt Pašvaldības administrācijā saņemtās un nosūtāmās korespondences reģistrāciju, apriti un nodošanu pasta nodaļā;

9.9. sagatavot domes un domes priekšsēdētāja uzdoto komiteju sēžu darba kārtības projektus, protokolēt domes un komiteju sēdes, tehniski noformēt protokolus un iesniegt sēdes vadītājam apstiprināšanai;

9.10. sagatavot domes un domes priekšsēdētāja uzdoto komiteju sēžu protokolus parakstīšanai, nodrošināt protokolu izrakstu un norakstu noformēšanu, apliecināšanu un izsniegšanu/nosūtīšanu adresātiem;

9.11. nodrošināt domes un komiteju lēmumu projektu, atzinumu par tiem un izziņas materiālu pieejamību deputātiem normatīvajos aktos noteiktajā termiņā pirms domes un komitejas sēdes;

9.12. nepieciešamības gadījumā domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieku, izpilddirektora vai izpilddirektora vietnieku uzdevumā protokolēt citas sanāksmes;

9.13. veikt likumā „Par pašvaldībām“ noteiktās darbības, kas saistītas ar pašvaldības domes sēdē pieņemto saistošo noteikumu stāšanos spēkā;

9.14. nodrošināt saistošo noteikumu nosūtīšanu Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai atzinuma saņemšanai vai zināšanai un publicēšanai pašvaldības tīmekļa vietnē un presē;

9.15. veikt domes deputātu darba laika uzskaiti par darbu domes sēdēs un apkopot domes pastāvīgo komisiju iesniegtos darba laika uzskaites dokumentus, salīdzināt ar komisiju sēžu protokoliem;

9.16. sagatavot rīkojumu projektus pamatdarbības jautājumos, uzturēt rīkojumu pamatdarbības jautājumos reģistru.

9.17. koordinēt pašvaldības darbinieku zīmogu izgatavošanu.

10. Pārvaldei ir tiesības:

10.1. saņemt no Pašvaldības struktūrvienībām un pārraudzībā esošajām iestādēm Pārvaldes uzdevumu veikšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus;

10.2. pastāvīgi lemt par struktūrvienības kompetencē esošajiem jautājumiem un veikt darbības, kas nodrošina struktūrvienības noteikto uzdevumu izpildi, tās saskaņojot ar Pašvaldības izpilddirektora vietnieku klientu apkalpošanas jautājumos;

10.3. iesniegt priekšlikumus Pašvaldības izpilddirektora vietniekam klientu apkalpošanas jautājumos klientu apkalpošanas vai dokumentu pārvaldības uzlabošanai;

10.4. saņemt Pārvaldes darba efektīvai organizēšanai nepieciešamo tehnisko un organizatorisko nodrošinājumu Pašvaldības budžeta līdzekļu ietvaros;

10.5. iniciēt ekspertu piesaisti sarežģītu, specifisku vai liela apjoma Pārvaldes uzdevumu veikšanai, saskaņojot ar Pašvaldības izpilddirektora vietnieku klientu apkalpošanas jautājumos.

III. Pārvaldes vadība un struktūra

11. Pārvaldes struktūra ir noteikta pašvaldības amatu sarakstā, ko apstiprina ar domes lēmumu.
12. Pārvaldi vada vadītājs, kura kompetence ir noteikta šajā nolikumā un amata aprakstā.
13. Pārvaldes vadītājs ir tieši pakļauts Pašvaldības izpilddirektora vietniekam klientu apkalpošanas jautājumos. Pārvaldes vadītāju pieņem darbā un atbrīvo no darba Pašvaldības izpilddirektors.
14. Pārvaldes vadītājs ir atbildīgs par Pārvaldes uzdevumu un Pašvaldības domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieku, izpilddirektora un izpilddirektora vietnieku rīkojumu savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi.
15. Pārvaldes vadītājam ir tieši pakļauti Pārvaldes darbinieki. Pārvaldes darbiniekus pieņem un atbrīvo no darba izpilddirektors.
16. Pārvaldes vadītājs atbild par Pārvaldes budžeta projekta sagatavošanu un pēc apstiprināšanas Pašvaldības domē - budžeta izpildi, kā arī Pārvaldes rīcībā esošajiem materiāliem un finanšu resursiem, nodrošina to racionālu un lietderīgu izlietošanu.
17. Pārvaldes vadītājs ir tiesīgs savas kompetences ietvaros Pašvaldības vārdā parakstīt pieņemšanas – nodošanas aktus, preču - pavadzīmes rēķinus gadījumos, ja preces vai pakalpojuma saņemšanai netiek slēgts līgums.
18. Pārvaldes vadītāja prombūtnes laikā pārvaldes darbu vada Dokumentu pārvaldības nodaļas vai Klientu apkalpošanas nodaļas vadītājs vai ar Pašvaldības izpilddirektora rīkojumu noteikts darbinieks.
19. Pārvaldes vadītājs lemj par pienākumu sadali Pārvaldes darbiniekiem un organizē Pārvaldei noteikto uzdevumu izpildi, nodrošinot Pārvaldes darba nepārtrauktību.
20. Klientu apkalpošanas nodaļas vadītājs atbild par Pašvaldības sniegto pakalpojumu aprakstu kataloga izveidi un tā administrēšanu, nodrošina Pašvaldības elektronisko pakalpojumu pieejamību un pilnveidošanu. Kā arī atbild par kvalitatīvu pakalpojumu klāsta nodrošinājumu visiem novada iedzīvotājiem, kas pieejami pēc iespējas tuvāk viņu dzīvesvietai.
21. Dokumentu pārvaldības nodaļas vadītājs nodrošina vienotu dokumentu apriti Pašvaldībā, izstrādājot dokumentu pārvaldības kārtību, administrējot dokumentu vadības sistēmu.
22. Pārvaldes darbinieki darbojas saskaņā ar darba līgumiem, amatu aprakstiem, rīkojumiem, un ir atbildīgi par savu pienākumu izpildi.
23. Ja Pārvaldes darbinieks saņēmis tiešu uzdevumu no Pašvaldības domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieka, izpilddirektora vai izpilddirektora vietnieka, viņš par to informē Pārvaldes vadītāju.

IV. Pārvaldes darbības tiesiskuma nodrošinājums

24. Katrs struktūrvienības darbinieks ir atbildīgs par:
    24.1. amata pienākumu un darba uzdevumu savlaicīgu, precīzu un godprātīgu izpildi, kā arī par uzticēto darba priekšmetu un līdzekļu saglabāšanu un izmantošanu atbilstoši to lietošanas noteikumiem;
    24.2. iegūtās informācijas konfidencialitātes nodrošināšanu / fizisko personu datu aizsardzības un apstrādes principu ievērošanu saskaņā ar spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.
25. Struktūrvienības darbības tiesiskumu nodrošina struktūrvienības vadītājs. Struktūrvienības vadītājs ir atbildīgs par struktūrvienības iekšējās kontroles sistēmas izveidošanu un darbību.
26. Pārvaldes darbinieka faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot sūdzību Pārvaldes vadītājam.

27. Pārvaldes vadītāja faktisko rīcību var apstrīdēt Pašvaldības izpilddirektora vietniekam klientu apkalpošanas jautājumos.
28. Pašvaldības izpilddirektora vietnieka klientu apkalpošanas jautājumos lēmumu var pārsūdzēt tiesā.

V. Noslēguma jautājumi

29. Šis nolikums stājas spēkā 2023.gada 1. janvārī.
30. Ar šī nolikuma spēkā stāšanos spēku zaudē Siguldas novada pašvaldības domes 2021.gada 12.augusta nolikums Nr.10/2021 “Klientu apkalpošanas pārvaldes nolikums”.

Priekšsēdētāja *(paraksts)* L. Sausiņa

Stājies spēkā 2023.gada 1.janvārī