



SIGULDAS NOVADA PAŠVALDĪBA

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

REGLAMENTS Nr.13/2024

Siguldā

APSTIPRINĀTS
ar Siguldas novada pašvaldības izpilddirektora
13.08.2024. rīkojumu Nr.A-3.1/4/86

Siguldas novada pašvaldības Klientu apkalpošanas pārvaldes reglaments

*Izdots saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
73.panta pirmās daļas 1.punktu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Siguldas novada pašvaldības (turpmāk – Pašvaldība) Klientu apkalpošanas pārvalde (turpmāk – Pārvalde) ir Siguldas novada pašvaldības centrālās pārvaldes (turpmāk – Centrālā pārvalde) struktūrvienība, un ir tieši pakļauta Izpilddirektora vietniekam, Centrālās pārvaldes vadītājam.
2. Nolikums nosaka Pārvaldes funkcijas, uzdevumus, tiesības, struktūru un darba organizāciju.
3. Pārvalde savā darbībā ievēro Latvijas Republikas normatīvos aktus, Pašvaldības saistošos noteikumus, Pašvaldības iekšējos noteikumus, lēmumus un rīkojumus, kā arī šo reglamentu.
4. Pārvalde sastāv no:
 - 4.1. Siguldas novada Allažu pagasta valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (turpmāk – VPVKAC);
 - 4.2. Siguldas novada Gaujas klientu apkalpošanas centra (turpmāk – KAC);
 - 4.3. Siguldas novada Inciema KAC;
 - 4.4. Siguldas novada Inčukalna pagasta VPVKAC;
 - 4.5. Siguldas novada Krimuldas pagasta VPVKAC;
 - 4.6. Siguldas novada Mālpils pagasta VPVKAC;
 - 4.7. Siguldas novada Mores pagasta VPVKAC;
 - 4.8. Siguldas novada Lēdurgas pagasta VPVKAC;
 - 4.9. Siguldas novada Siguldas pilsētas VPVKAC.

II. Pārvaldes funkcijas, uzdevumi un tiesības

5. Pārvaldes galvenās funkcijas:
 - 5.1. nodrošināt fizisko un juridisko personu kvalitatīvu un ērtu apkalpošanu Pašvaldības klientu apkalpošanas vietās un nodrošināt Pašvaldības pakalpojumu klāsta un kvalitātes pilnveidi;

- 5.2. administrēt un attīstīt Pašvaldības sniegto pakalpojumu aprakstu katalogu;
- 5.3. regulāri pilnveidot un attīstīt iedzīvotājiem pieejamo Pašvaldības klātienēs un elektronisko pakalpojumu klāstu;
- 5.4. VPVKAC nodrošināt Ministru kabineta noteikumos noteikto 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;
- 5.5. izstrādāt vienotu dokumentu pārvaldības kārtību un koordinēt un uzraudzīt dokumentu pārvaldības darba organizāciju Pašvaldībā;
- 5.6. pārraudzīt un nodrošināt Centrālās pārvaldes arhīva dokumentu apstrādi un uzglabāšanu;
- 5.7. administratīvi nodrošināt Pašvaldības domes (turpmāk – domes) un komiteju sēžu norisi, veikt normatīvajos aktos noteiktās darbības, kas saistītas ar Pašvaldības domes sēdē pieņemto normatīvo aktu stāšanos spēkā;
- 5.8. administrēt un pilnveidot Pašvaldības pakalpojumus un reģistrus Pašvaldības elektronisko pakalpojumu portālā un Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmā.
6. Pārvaldes uzdevumi klientu apkalpošanas jomā ir:
 - 6.1. nodrošināt kvalitatīvu Pašvaldības klientu apkalpošanu;
 - 6.2. sniegt informāciju par iesniegumu virzību Centrālajā pārvaldē;
 - 6.3. sniegt informāciju par Pašvaldības pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību;
 - 6.4. atbildēt uz Pašvaldības un VPVKAC informatīvo tālrunu zvaniem;
 - 6.5. konsultēt par VPVKAC tīklā pieejamo valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību un palīdzēt noformēt pakalpojuma pieteikumus;
 - 6.6. reģistrēt ziņas par personas deklarēto dzīvesvietu Siguldas novadā un noformēt ar reģistrācijas procesu saistītos dokumentus;
 - 6.7. sagatavot administratīvos aktus par personas deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšanu izskatīšanai domes Dzīvokļu komisijā;
 - 6.8. uzraudzīt klientu apkalpošanas standartu, kā arī pārraudzīt tā ievērošanu visās Centrālās pārvaldes struktūrvienībās;
 - 6.9. izsniegt Siguldas novadā deklarēto iedzīvotāju identifikācijas kartes;
 - 6.10. izsniegt atļaujas saskaņā ar Pašvaldības saistošajiem noteikumiem (tirdzniecības atļaujas, mazizmēra kuģošanas līdzekļu atļaujas Jūdažu ezerā);
 - 6.11. apliecināt vēlētāju paraksta īstumu likumprojektu, Satversmes grozījumu projektu vai Saeimas atļaušanas ierosināšanas gadījumos, atbilstoši likumam „Par tautas nobalsošanu, likumu ierosināšanu un Eiropas pilsoņu iniciatīvu”;
 - 6.12. 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;
 - 6.13. sadarboties ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (turpmāk – PMLP) darbiniekiem PMLP pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai Siguldas pilsētas VPVKAC;
 - 6.14. sadarboties ar Pašvaldības iestādēm iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas jautājumos un, pamatojoties uz pieprasījumu, sniegt tām nepieciešamo informāciju.
7. Pārvaldes uzdevumi dokumentu pārvaldības jomā ir:

- 7.1. nodrošināt vienotas dokumentu pārvaldības kārtības izstrādi, pilnveidi un izpildes kontroli Centrālajā pārvaldē;
- 7.2. nodrošināt Centrālajā pārvaldē saņemtās un nosūtāmās korespondences reģistrāciju, apriņķi un nodošanu pasta nodaļā;
- 7.3. kontrolēt saņemto fizisko un juridisko personu iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas termiņu ievērošanu;
- 7.4. administrēt Pašvaldības dokumentu vadības sistēmu, organizēt lietotāju apmācības, konsultēt Pašvaldības un tās iestāžu darbiniekus sistēmas lietojamībā;
- 7.5. nodrošināt arhīva dokumentu apstrādi, uzskaiti, uzglabāšanu un nodošanu Latvijas Valsts arhīvā;
- 7.6. nodrošināt noslēgto līgumu kārtošānu, uzglabāšanu un arhivēšanu;
- 7.7. organizēt īslaicīgi glabājamo dokumentu atlasu un nodošanu iznīcināšanai;
- 7.8. sagatavot Pašvaldības lietu nomenklatūru;
- 7.9. izsniegt arhīva izziņas vai atvasinājumus no Pašvaldības arhīva dokumentiem;
- 7.10. sagatavot Pašvaldības domes un komiteju sēžu darba kārtības projektus, protokolēt domes un komiteju sēdes, tehniski noformēt un sagatavot protokolus parakstīšanai, veikt lēmumu noformēšanu, atvasinājumu apliecināšanu un izsniegšanu vai nosūtīšanu adresātiem;
- 7.11. nodrošināt domes un komiteju lēmumu projektu un saistīto materiālu pieejamību deputātiem normatīvajos aktos noteiktajā termiņā pirms domes un komitejas sēdes;
- 7.12. veikt Pašvaldību likumā noteiktās darbības, kas saistītas ar domes sēdē pieņemto saistošo noteikumu stāšanās spēkā, t.sk., to nosūtīšanu Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrijai zināšanai vai atzinuma sniegšanai, nodošanu publicēšanai;
- 7.13. veikt domes deputātu, kā arī pastāvīgo komisiju locekļu darba laika uzskaiti par darbu komisiju, komiteju un domes sēdēs;
- 7.14. nepieciešamības gadījumā domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieku, izpilddirektora vai izpilddirektora vietnieka, Centrālās Pārvaldes vadītāja uzdevumā protokolēt citas sanāksmes.
- 7.15. sagatavot rīkojumu projektus pamatdarbības jautājumos, uzturēt rīkojumu pamatdarbības jautājumos reģistru.
- 7.16. koordinēt Centrālās pārvaldes darbinieku zīmogu izgatavošanu.
8. Pārvaldes uzdevumi elektronisko pakalpojumu (turpmāk – e-pakalpojumu) pārvaldības jomā ir:
 - 8.1. izstrādāt, ieviest un koordinēt vienotu e-pakalpojumu pārvaldības kārtību, ievērojot saistošo normatīvo aktu prasības;
 - 8.2. administrēt, izveidot jaunus un uzturēt pakalpojumu aprakstus, elektroniskās formas, reģistrus, anketas, aptaujas un balsojumus Pašvaldības e-pakalpojumu portālā e-sigulda.lv;
 - 8.3. organizēt lietotāju apmācības, konsultēt Pašvaldības un tās iestāžu darbiniekus e-pakalpojumu jomā;
 - 8.4. savlaicīgi pārskatīt e-pakalpojumu aprakstus un pielāgot normatīvo aktu izmaiņām;
 - 8.5. sadarboties ar struktūrvienībām par Pašvaldības pakalpojumu aprakstu aktualizēšanu un ieviest jaunus e-pakalpojumus, nodrošināt e-pakalpojumu aprakstu sinhronizēšanu un atjaunošanu visās publiskajās e-pakalpojumu vietnēs;
 - 8.6. pirms e-pakalpojuma aktualizēšanas, veikt tā nodrošināšanas procesa analīzi un pilnveides iespējas, ņemot vērā iesniegtos pieprasījumus un pieejamos rīkus;

- 8.7. izveidot un testēt jaunas elektroniskās pieteikumu formas Pašvaldības elektronisko pakalpojumu portālā un Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmā, nodrošinot pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem;
 - 8.8. nodrošināt e-pakalpojumu izpildes rādītāju mērīšanu, uzskaiti un analīzi, fiksēt klientu iesaisti e-pakalpojumu sniegšanas procesā, apkopot informāciju par vajadzībām un ieteikumiem procesa uzlabošanai, regulāri vērtēt lietotāju apmierinātību, atsauksmes un pastāvīgi pilnveidot e-pakalpojumu un sadarbībā ar Siguldas novada Digitālo centru, ieviest atbilstošus vaicājumu uzlabojumus.
9. Pārvaldei ir tiesības:
- 9.1. saņemt no Pašvaldības struktūrvienībām un pārraudzībā esošajām iestādēm Pārvaldes uzdevumu veikšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus;
 - 9.2. patstāvīgi lemt par struktūrvienības kompetencē esošajiem jautājumiem un veikt darbības, kas nodrošina struktūrvienības noteikto uzdevumu izpildi, tās saskaņojot ar Pašvaldības izpilddirektora vietnieku, Centrālās pārvaldes vadītāju;
 - 9.3. iesniegt priekšlikumus Pašvaldības izpilddirektora vietniekam, Centrālās pārvaldes vadītājam, klientu apkalpošanas, dokumentu pārvaldības un elektronisko pakalpojumu jomas uzlabošanai;
 - 9.4. saņemt Pārvaldes darba efektīvai organizēšanai nepieciešamo tehnisko un organizatorisko nodrošinājumu Pašvaldības budžeta līdzekļu ietvaros;
 - 9.5. iniciēt ekspertu piesaisti sarežģītu, specifisku vai liela apjoma Pārvaldes uzdevumu veikšanai, saskaņojot ar izpilddirektora vietnieku, Centrālās pārvaldes vadītāju.

III. Pārvaldes vadība

10. Pārvaldi vada vadītājs, kura kompetence ir noteikta šajā reglamentā un amata aprakstā.
11. Pārvaldes vadītājs ir tieši pakļauts Izpilddirektora vietniekam, Centrālās pārvaldes vadītājam. Pārvaldes vadītāju pieņem darbā un atbrīvo no darba Pašvaldības izpilddirektora vietnieks, Centrālās pārvaldes vadītājs.
12. Pārvaldes vadītājs ir atbildīgs par Pārvaldes uzdevumu un Pašvaldības domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieku, izpilddirektora un izpilddirektora vietnieka, Centrālās pārvaldes vadītāja rīkojumu savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi.
13. Pārvaldes vadītājam ir tieši pakļauti vietnieks dokumentu pārvaldības jautājumos, vietnieks e-pakalpojumu jautājumos un Pārvaldes darbinieki. Pārvaldes vadītāja vietniekus un Pārvaldes darbiniekus pieņem un atbrīvo no darba Pašvaldības izpilddirektora vietnieks, Centrālās pārvaldes vadītājs.
14. Pārvaldes vadītājs atbild par Pārvaldes budžeta projekta sagatavošanu un pēc apstiprināšanas domē – budžeta izpildi, kā arī Pārvaldes rīcībā esošajiem materiāliem un finanšu resursiem, nodrošina to racionālu un lietderīgu izlietošanu.
15. 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.
16. Pārvaldes vadītāja prombūtnes laikā Pārvaldes darbu vada vietnieks e-pakalpojumu jautājumos vai vietnieks dokumentu pārvaldības jautājumos, vai ar Pašvaldības izpilddirektora vietnieka, Centrālās pārvaldes vadītāja rīkojumu noteikts darbinieks.
17. Pārvaldes vadītājs lemj par pienākumu sadali Pārvaldes darbiniekiem un organizē Pārvaldei noteikto uzdevumu izpildi, nodrošinot Pārvaldes darba nepārtrauktību.
18. Pārvaldes vadītāja vietnieks e-pakalpojumu jautājumos atbild par Pašvaldības sniegto pakalpojumu aprakstu kataloga izveidi un tā administrēšanu, nodrošina Pašvaldības e-pakalpojumu pieejamību un pilnveidošanu, izstrādājot vienotu e-pakalpojumu

- pārvaldības kārtību, administrējot valsts un Pašvaldības nodrošinātos e-pakalpojumu portālus, sistēmas, reģistrus un rīkus.
19. Pārvaldes vadītāja vietnieks dokumentu pārvaldības jautājumos nodrošina vienotu dokumentu apriti Pašvaldībā, izstrādājot dokumentu pārvaldības kārtību, administrējot dokumentu vadības sistēmu.
 20. Pārvaldes darbinieki darbojas saskaņā ar darba līgumiem, amatu aprakstiem, rīkojumiem un ir atbildīgi par savu pienākumu izpildi.
 21. Ja Pārvaldes darbinieks saņēmis tiešu uzdevumu no Pašvaldības domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieka, izpilddirektora vai izpilddirektora vietnieka, Centrālās pārvaldes vadītāja, viņš par to informē Pārvaldes vadītāju.

IV. Pārvaldes darbības tiesiskuma nodrošinājums

22. Katrs Pārvaldes darbinieks ir atbildīgs par:
 - 22.1. 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;
 - 22.2. iegūtās informācijas konfidencialitātes nodrošināšanu / fizisko personu datu aizsardzības un apstrādes principu ievērošanu saskaņā ar spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.
23. Pārvaldes darbības tiesiskumu nodrošina pārvaldes vadītājs.
24. Pārvaldes darbības tiesiskuma nodrošinājuma mehānisms:
 - 24.1. Pārvaldes vadītāja vai darbinieka faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu izpilddirektora vietniekam, centrālās pārvaldes vadītājam;
 - 24.2. izpilddirektora vietnieka, centrālās pārvaldes vadītāja lēmumu par Pārvaldes vadītāja vai darbinieka faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu pašvaldības izpilddirektoram;
 - 24.3. pašvaldības izpilddirektora izdoto lēmumu var pārsūdzēt tiesā.

V. Noslēguma jautājumi

25. Šis reglaments stājas spēkā 2024.gada 1.oktobrī.
26. Ar šī reglamenta spēkā stāšanos spēku zaudē 2023.gada 3.oktobra nolikums Nr.18/2023 "Siguldas novada pašvaldības Klientu apkalpošanas pārvaldes reglaments".

Izpilddirektore



J. Zarandija