

APSTIPRINĀTS

ar Balvu novada pašvaldības izpilddirektora
vietnieka rīkojumu Nr.BNP/2025/3.20/139/RIKP
2025.gada 9.septembrī



BALVU NOVADA PAŠVALDĪBA

Reģ. Nr. 90009115622, Bērzpils iela 1A, Balvi, Balvu novads, LV-4501
tālrunis +371 64522453, e-pasts: dome@balvi.lv

VALSTS UN PAŠVALDĪBAS VIENOTĀ KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRA NOLIKUMS

*Izdots saskaņā ar Balvu novada Centrālās pārvaldes
nolikuma 13.punktu*

1. Vispārīgie jautājumi

- 1.1. Nolikums nosaka Balvu novada pašvaldības domes (turpmāk – dome) dibinātas iestādes “Balvu novada Centrālā pārvalde” (turpmāk – Centrālā pārvalde) struktūrvienības – Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (turpmāk – Klientu apkalpošanas centrs) kompetenci, struktūru un darba organizāciju.
- 1.2. Klientu apkalpošanas centrs ir Centrālās pārvaldes struktūrvienība, kas šajā nolikumā noteikto funkciju ietvaros nodrošina pakalpojumu sniegšanu:
 - 1.2.1. Balvu valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (Balvu VPVKAC),
 - 1.2.2. Balinavas valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (Balinavas VPVKAC),
 - 1.2.3. Bērzpils valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (Bērzpils VPVKAC),
 - 1.2.4. Lazdukalna valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (Lazdukalna VPVKAC),
 - 1.2.5. Rugāju valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (Rugāju VPVKAC),
 - 1.2.6. Viļakas valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (Viļakas VPVKAC) (turpmāk – pakalpojumu sniegšanas punkti).
- 1.3. Klientu apkalpošanas centrs savā darbībā ievēro Latvijas Republikas Satversmi, likumus, Ministru kabineta noteikumus un citus spēkā esošos normatīvos aktus, pašvaldības saistošos noteikumus, iekšējos normatīvos aktus, domes lēmumus, izpilddirektora, izpilddirektora prombūtnes laikā izpilddirektora vietnieka, Centrālās pārvaldes vadītāja rīkojumus.
- 1.4. Klientu apkalpošanas centru izveido, reorganizē un likvidē Balvu novada dome, ņemot vērā Centrālās pārvaldes vadītāja priekšlikumus.
- 1.5. Klientu apkalpošanas centrs ir tieši pakļauts Centrālās pārvaldes vadītājam.
- 1.6. Klientu apkalpošanas centrs, pildot noteiktās funkcijas un uzdevumus, savas kompetences ietvaros sadarbojas ar citām Centrālās pārvaldes struktūrvienībām, atsevišķām

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu

amatpersonām, valsts un pašvaldības institūcijām, kapitālsabiedrībām, kurās pašvaldība ir kapitāla daļu turētāja, kā arī citām personām.

- 1.7. Klientu apkalpošanas centra darbība tiek finansēta no valsts un pašvaldības budžeta līdzekļiem.
- 1.8. Klientu apkalpošanas centra pakalpojumu sniegšanas vietu adreses:
 - 1.8.1. Balvu VPVKAC, Partizānu iela 14, Balvi, Balvu novads, LV-4501;
 - 1.8.2. Baltinavas VPVKAC, Kārsavas iela 16, Baltinavas pagasts, Balvu novads, LV-4594;
 - 1.8.3. Bērzpils VPVKAC, adrese: Dārza iela 27, Bērzpils, Bērzpils pagasts, Balvu novads, LV-4576;
 - 1.8.4. Lazdukalna VPVKAC, Bērzu iela 8, Beņislava, Lazdukalna pagasts, Balvu novads, LV-4577;
 - 1.8.5. Rugāju VPVKAC, Kurmenes iela 48, Rugāju pagasts, Balvu novads, LV-4570;
 - 1.8.6. Viļakas VPVKAC, Abrenes iela 26, Viļaka, Balvu novads, LV-4583.
- 1.9. Klientu apkalpošanas centrs iedzīvotāju apkalpošanas un informēšanas funkciju veic Balvu Centrālās bibliotēkas filiālēs, kur izveidoti valsts un pašvaldības vienotie klientu apkalpošanas centri:
 - 1.9.1. Balvu pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, adrese: “Pagastmāja”, Naudaskalns, Balvu pagasts, Balvu novads (Naudaskalna bibliotēkas telpās), LV-4561;
 - 1.9.2. Bērzkalnes pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, adrese: Ūdru iela 1, Bērzkalne, Bērzkalnes pagasts, Balvu novads (Bērzkalnes bibliotēkas telpās), LV-4590;
 - 1.9.3. Krišjāņu pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, Jaunatnes iela 3, Krišjāņi, Krišjāņu pagasts, Balvu novads (Krišjāņu bibliotēkas telpās), LV-4574;
 - 1.9.4. Tilžas pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, adrese: Brīvības iela 3A, Tilža, Tilžas pagasts, Balvu novads (Tilžas bibliotēkas telpās), LV-4572;
 - 1.9.5. Šķilbēnu pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, adrese: Rekova, Šķilbēnu pagasts, Balvu novads (Rekovas bibliotēkas telpās), LV-4587;
 - 1.9.6. Vectilžas pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, Sporta iela 1, Vectilža, Vectilžas pagasts, Balvu novads (Vectilžas bibliotēkas telpās), LV-4571;
 - 1.9.7. Žīguru pagasta valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, adrese: Parka iela 14, Žīguri, Žīguru pagasts, Balvu novads (Žīguru bibliotēkas telpās), LV-4584.

2. Klientu apkalpošanas centra funkcijas, uzdevumi un tiesības

2.1. Klientu apkalpošanas centra funkcijas:

- 2.1.1. sadarbībā ar valsts iestādēm: Lauku atbalsta dienestu (LAD), Nodarbinātības Valsts aģentūru (NVA), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP), Uzņēmumu reģistru (UR), Valsts ieņēmumu dienestu (VID), Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA), Valsts zemes dienestu (VZD), Valsts Darba inspekciju (VDI), Sociālās integrācijas valsts aģentūru (SIVA), Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀVK), Būvniecības informācijas sistēmas (BIS) klientu apkalpošanas centru, Veselības inspekciju (VI), Nacionālo veselības dienestu (NVD), Lauksaimniecības datu centru (LDC), Valsts akciju sabiedrību “Latvijas

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu

Valsts radio un televīzijas centrs” (LVRTC), Valsts digitālās attīstības aģentūru (VDAA), Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministriju (VARAM), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūru (VTUA), nodrošināt noslēgtajos sadarbības līgumos noteikto pakalpojumu sniegšanu klientiem;

- 2.1.2. reģistrēt pakalpojumu vadības sistēmā www.pakalpojumucentri.lv apmeklētājiem sniegto informāciju vai pakalpojumus, atbilstoši noslēgtajiem sadarbības līgumiem un citiem sadarbību saistošiem normatīvajiem aktiem;
- 2.1.3. nodrošināt klientu apkalpošanu klātienē, dokumentu pieņemšanu un izsniegšanu, konsultatīvu atbalstu par citiem elektroniskajiem komunikāciju kanāliem;
- 2.1.4. nodrošināt telefoniska atbalsta sniegšanu iedzīvotājiem par valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv esošo e-pakalpojumu pieteikšanu, atbilstoši noslēgtajam sadarbības līgumam un reģistrēt tos pakalpojumu vadības sistēmā www.pakalpojumucentri.lv, attiecināms tikai uz Balvu klientu apkalpošanas centru, kas sniedz portāla latvija.lv klientu atbalsta funkciju (telefonkonsultācijas);
- 2.1.5. nodrošināt informācijas resursu un informācijas pārvaldību sniedzamo pakalpojumu apjomā, sniegt informāciju klientiem par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem.
- 2.1.6. veikt iedzīvotāju dzīvesvietas reģistrāciju, izsniegt izziņu par dzīvesvietas deklarēšanas faktu, sagatavot un izsniegt ar dzīvesvietu saistītas izziņas novada teritorijā reģistrētajiem iedzīvotājiem;
- 2.1.7. nodrošināt savlaicīgu un kvalitatīvu informācijas apriti starp Klientu apkalpošanas centru, pašvaldību, valsts iestādēm un klientiem;
- 2.1.8. sniegt organizatorisku atbalstu iedzīvotāju pieņemšanai pie domes amatpersonām, valsts iestāžu amatpersonām, ar kurām pašvaldībai noslēgti sadarbības līgumi.

2.2. Klientu apkalpošanas centra **uzdevumi:**

- 2.2.1 organizēt Klientu apkalpošanas centra pārziņā nodotās kustamās mantas apsaimniekošanu;
- 2.2.2 atbilstoši Arhīvu likuma prasībām uzkrāt un saglabāt Klientu apkalpošanas centra dokumentus līdz to nodošanai valsts arhīvā;
- 2.2.3 plānot Klientu apkalpošanas centra darbībai un attīstībai nepieciešamos finanšu līdzekļus; sagatavot budžeta pieprasījumu un budžeta izdevumu tāmi; nodrošināt piešķirtā finansējuma efektīvu un lietderīgu izlietojumu;
- 2.2.4 nodrošināt Klientu apkalpošanas centra iekšējo normatīvo aktu izstrādi;
- 2.2.5 pārstāvēt Klientu apkalpošanas centru valsts pārvaldes un pašvaldības institūcijās, attiecībās ar fiziskām vai juridiskām personām;
- 2.2.6 domes noteiktajā kārtībā izstrādāt dokumentāciju Klientu apkalpošanas centra darbībai nepieciešamās iepirkuma procedūru organizēšanai;
- 2.2.7 nodrošināt Klientu apkalpošanas centra lietvedības kārtošānu atbilstoši normatīvo aktu nosacījumiem;
- 2.2.8 pildīt citus pienākumus, kas noteikti domes lēmumos, sadarbības līgumos ar valsts iestādēm.

2.3. Klientu apkalpošanas centra **tiesības:**

- 2.3.1. pieprasīt un saņemt klientu apkalpošanas centra uzdevumu veikšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus no pašvaldības iestādēm, Centrālās pārvaldes struktūrvienībām, kapitālsabiedrībām, un citām institūcijām;
- 2.3.2. piesaistīt Centrālās pārvaldes struktūrvienību, pašvaldības iestāžu, kapitālsabiedrību darbiniekus klientu apkalpošanas centra kompetencē esošo jautājumu risināšanai;
- 2.3.3. klientu apkalpošanas centram noteikto uzdevumu risināšanai un pašvaldības interešu aizsardzībai sarežģītos vai specifiskos jautājumos, pieaicināt, konsultēties un sadarboties ar tiesību un citu jomu speciālistiem;

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu

- 2.3.4. piedalīties domes pastāvīgo komiteju un domes sēdēs, kā arī komisiju, darba grupu un citu pašvaldības izveidoto institūciju sanāsmēs;
- 2.3.5. sniegt priekšlikumus domes vadībai, izpilddirektoram un Centrālās pārvaldes vadītājam par pašvaldības darbības uzlabošanu un citiem ar pašvaldības darbu saistītiem jautājumiem;
- 2.3.6. izstrādāt priekšlikumus un rosināt izmaiņas Klientu apkalpošanas centra kompetencē esošajās jomās;
- 2.3.7. saņemt darba efektīvai organizēšanai nepieciešamo tehnisko un organizatorisko nodrošinājumu pašvaldības budžeta līdzekļu ietvaros;
- 2.3.8. atbilstoši Klientu apkalpošanas centra kompetencei un pašvaldības pilnvarojumam (ja tāds ir nepieciešams) pārstāvēt pašvaldību attiecībās ar valsts un pašvaldību iestādēm, kapitālsabiedrībām, biedrībām, nodibinājumiem un citām fiziskām un juridiskām personām;
- 2.3.9. ierosināt grozījumus Klientu apkalpošanas centra nolikumā;
- 2.3.10. organizēt apspriedes un piedalīties semināros, konferencēs un apspriedēs par Klientu apkalpošanas centra kompetencē esošajiem jautājumiem.

3. Klientu apkalpošanas centra struktūra un darba organizācija

- 3.1. Klientu apkalpošanas centra darbu vada un organizē Klientu apkalpošanas centra vadītājs, kurš ir tieši pakļauts Centrālās pārvaldes vadītājam.
- 3.2. Klientu apkalpošanas centra vadītāju pieņem un atbrīvo no darba, kā arī darba līgumu slēdz Centrālās pārvaldes vadītājs. Klientu apkalpošanas centra vadītāja amata pienākumus un tiesības nosaka Balvu novada pašvaldības nolikums, Centrālās pārvaldes nolikums, šis nolikums, darba līgums un amata apraksts.
- 3.3. Klientu apkalpošanas centra vadītājs:
 - 3.3.1. plāno, organizē, vada un kontrolē Klientu apkalpošanas centra darbu un ir atbildīgs par Klientu apkalpošanas centra uzdevumu izpildi;
 - 3.3.2. nosaka Klientu apkalpošanas centra darbinieku pienākumus, uzdevumus, darba prioritātes un to izpildes termiņus;
 - 3.3.3. izstrādā Klientu apkalpošanas centra darbinieku amatu aprakstus, veic to pārskatīšanu un aktualizāciju atbilstoši pašvaldības reglamentējošiem dokumentiem;
 - 3.3.4. organizē un kontrolē Klientu apkalpošanas centra darbinieku amatu aprakstos paredzēto pienākumu, uzdoto konkrēto uzdevumu izpildi un pašvaldības darba kārtības noteikumu ievērošanu; dod metodiskus norādījumus un sniedz ieteikumus Klientu apkalpošanas centra darbiniekiem viņu pienākumu sekmīgai izpildei;
 - 3.3.5. nodrošina Klientu apkalpošanas centra darbību reglamentējošo dokumentu izstrādi, veic to savlaicīgu aktualizāciju;
 - 3.3.6. izvērtē Klientu apkalpošanas centra darbinieku sagatavoto dokumentu kvalitāti un atbilstību normatīvajiem aktiem;
 - 3.3.7. rūpējas par finansējuma nodrošināšanu Klientu apkalpošanas centra funkciju un plānoto darbu veikšanai, iesaistoties kārtējā gada budžeta izstrādē; izstrādā un iesniedz klientu apkalpošanas centra budžeta pieprasījumu atbilstoši pašvaldības noteiktajai kārtībai;
 - 3.3.8. saskaņā ar atbilstošu pašvaldības pilnvarojumu, ja tāds nepieciešams, pārstāv pašvaldību, Klientu apkalpošanas centru valsts un pašvaldību institūcijās, kā arī attiecībās ar citām personām, ja normatīvajos aktos nav noteikta cita pārstāvības kārtība;

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu

- 3.3.9. pārstāv Klientu apkalpošanas centru pašvaldības domes un pastāvīgo komiteju sēžu darbā, darba grupu sēdēs, pašvaldības struktūrvienību un iestāžu rīkotajās sanāksmēs, vadības sanāksmēs;
 - 3.3.10. organizē Klientu apkalpošanas centra darbinieku sanāksmes;
 - 3.3.11. paaugstina savu profesionālo kvalifikāciju, kā arī sekmē Klientu apkalpošanas centra darbinieku profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanu;
 - 3.3.12. sagatavo apstiprināšanai Klientu apkalpošanas centra darbinieku atvaļinājumu grafiku, nodrošinot Klientu apkalpošanas centra darba nepārtrauktību darbinieku atvaļinājumu laikā;
 - 3.3.13. saskaņo un vīzē Klientu apkalpošanas centra darbinieku iesniegumus, kas saistīti ar darbinieku prombūtnēm (t.i. atvaļinājumiem, komandējumiem, apmācībām u.tml.), organizē Klientu apkalpošanas centra darba nepārtrauktību klientu apkalpošanas centra darbinieku prombūtnes laikā;
 - 3.3.14. koordinē un kontrolē Klientu apkalpošanas centra darbinieku sadarbību ar pašvaldības institūcijām un Centrālās pārvaldes struktūrvienībām Klientu apkalpošanas centra kompetencē esošajos jautājumos;
 - 3.3.15. iesniedz Centrālās pārvaldes vadītājam motivētus priekšlikumus par Klientu apkalpošanas centra struktūru, personālu un darba organizāciju, tai skaitā, amatu aprakstiem, darba samaksu, apmācības iespējām, disciplināro atbildību, iecelšanu amatā, pārcelšanu citā amatā un atbrīvošanu no amata;
 - 3.3.16. veic citus pienākumus atbilstoši pašvaldības nolikumam, iekšējiem normatīvajiem aktiem un amatu aprakstam.
- 3.4. Klientu apkalpošanas centra vadītāja prombūtnes laikā Klientu apkalpošanas centra vadītāja pienākumus pilda Centrālās pārvaldes vadītāja norīkots Klientu apkalpošanas centra darbinieks.
 - 3.5. Klientu apkalpošanas centra darbinieku skaitu, amatus un atlīdzību nosaka Centrālās pārvaldes amata vienību un mēnešalgu saraksts.
 - 3.6. Klientu apkalpošanas centra darbinieki administratīvi un strukturāli pakļauti Klientu apkalpošanas centra vadītājam, bet funkcionāli – Centrālās pārvaldes vadītājam.
 - 3.7. Klientu apkalpošanas centra darbinieku pienākumus un tiesības nosaka darba līgums un amata apraksts. Ja Klientu apkalpošanas centra darbinieks saņem tiešu uzdevumu no izpilddirektora vai izpilddirektora vietnieka, darbinieks par to informē Centrālās pārvaldes vadītāju un Klientu apkalpošanas centra vadītāju.
 - 3.8. Klientu apkalpošanas centra darbiniekus pieņem darbā Centrālās pārvaldes vadītājs, slēdzot darba līgumu.
 - 3.9. Klientu apkalpošanas centra darbinieki saskaņo savas prombūtnes ar klientu apkalpošanas centra vadītāju. Klientu apkalpošanas centra darbinieka prombūtnes laikā Klientu apkalpošanas centra darbinieka pienākumus pilda pēc Klientu apkalpošanas centra vadītāja ieteikuma Centrālās pārvaldes vadītāja norīkots cits Klientu apkalpošanas centra darbinieks.
 - 3.10. Klientu apkalpošanas centrs strādā pašvaldības noteiktajā darba laikā un tam ir saistoši pašvaldības darba kārtības noteikumi.

4. Klientu apkalpošanas centra darbības tiesiskuma nodrošināšanas mehānisms un pārskati par klientu apkalpošanas centra darbību

- 4.1. Klientu apkalpošanas centra darbības tiesiskumu nodrošina Klientu apkalpošanas centra vadītājs, veicot periodisku tās iekšējās darbības pārbaudi un kontroli.
- 4.2. Klientu apkalpošanas centra darbības tiesiskuma nodrošinājuma mehānisms:
 - 4.2.1. darbinieka faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu Klientu apkalpošanas centra vadītājam;
 - 4.2.2. Klientu apkalpošanas centra vadītāja lēmumu par darbinieka faktisko rīcību var

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu

- apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu Centrālās pārvaldes vadītājam;
- 4.2.3. Klientu apkalpošanas centra vadītāja lēmumu vai faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu Centrālās pārvaldes vadītājam;
- 4.2.4. Centrālās pārvaldes vadītāja izdoto lēmumu par Klientu apkalpošanas centra vadītāja lēmumu vai faktisko rīcību vai darbinieka faktisko rīcību var apstrīdēt tiesā.
- 4.3. Klientu apkalpošanas centra vadītāja vai darbinieka izdotos administratīvos aktus var apstrīdēt Administratīvo aktu apstrīdēšanas komisijā.
- 4.4. Domes vadībai, izpilddirektoram un Centrālās pārvaldes vadītājam ir tiesības jebkurā laikā pieprasīt pārskatu par Klientu apkalpošanas centra darbu.

5. Noslēguma jautājumi

- 5.1. Klientu apkalpošanas centra nolikuma izstrādi nodrošina Klientu apkalpošanas centra vadītājs un to apstiprina izpilddirektors.
- 5.2. Grozījumus Klientu apkalpošanas centra nolikumā var ierosināt domes vadība, izpilddirektors, vai Klientu apkalpošanas centra vadītājs. Nolikuma grozījumus apstiprina ar izpilddirektora rīkojumu.
- 5.3. Nolikums stājas spēkā 2025.gada 1.novembrī.
- 5.4. Ar nolikuma spēkā stāšanos spēku zaudē ar Balvu novada pašvaldības 2024.gada 9.oktobra rīkojumu Nr. BNP/2024/3.20/134/RIKP apstiprinātais Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra nolikums.

Izpilddirektores p.i.

Jānis Bubnovs