**KONSOLIDĒTS**

**APSTIPRINĀTS**

ar Balvu novada domes

2021.gada 22.jūlija

lēmumu (prot.Nr.5, 43.§)

Grozījumi: 23.12.2021., prot.Nr.18, 43.§

**Valsts un pašvaldības vienotā klientu**

**apkalpošanas centra**

**NOLIKUMS**

*Izdots saskaņā ar Balvu novada domes*

*2021.gada 1.jūlija saistošo noteikumu Nr.1/2021*

*“Balvu novada pašvaldības nolikums”*

*8.punkta otro daļu*

1. **Vispārīgie jautājumi**

1.1. Nolikums nosaka Balvu novada domes (turpmāk – dome) dibinātas iestādes “Balvu novada administrācija” (turpmāk – administrācija) struktūrvienības – Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (turpmāk – Klientu apkalpošanas centrs) kompetenci, struktūru un darba organizāciju.

1.2. Klientu apkalpošanas centrs ir administrācijas struktūrvienība, kas šajā nolikumā noteikto funkciju ietvaros nodrošina pakalpojumu sniegšanu: Balvu valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, Viļakas valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, Rugāju valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, Beņislavas valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, Baltinavas valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (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, domes priekšsēdētāja, domes priekšsēdētāja vietnieka, izpilddirektora, izpilddirektora prombūtnes laikā izpilddirektora vietnieka, rīkojumus.

1.4. Klientu apkalpošanas centru izveido, reorganizē un likvidē Balvu novada Dome saskaņā ar domes lēmumu.

1.5. Klientu apkalpošanas centrs ir tieši pakļauts Administrācijas vadītājam (izpilddirektoram) (turpmāk – izpilddirektors).

1.6. Klientu apkalpošanas centrs, pildot noteiktās funkcijas un uzdevumus, savas kompetences ietvaros sadarbojas ar citām Administrācijas struktūrvienībām, atsevišķām 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:

Partizānu iela 14. Balvi, Balvu novads, LV-4501;

Kārsavas iela 16, Baltinavas pagasts, Balvu novads, LV-4594;

Abrenes iela 26, Viļaka, Balvu novads, LV-4583;

Kurmenes iela 48, Rugāju pagasts,Balvu novads LV-4570;

Bērzu iela 8, Beņislava, Lazdukalna pagasts, Balvu novads, LV-4577;

Brīvības iela 3A, Tilža, Tilžas pagasts, Balvu novads, LV-4572.

*(Ar grozījumiem, kas izdarīti ar 23.12.2021. Domes lēmumu (sēdes protokols Nr.18, 43.§))*

**2. Klientu apkalpošanas centra funkcijas, uzdevumi un tiesības**

2.1. Klientu apkalpošanas centra **funkcijas:**

* + 1. Sadarbībā ar valsts iestādēm: Lauku atbalsta dienestu (LAD), Nodarbinātības Valsts aģentūru (NVA), Pilsonības 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 ekspertīzesārstu valsts komisiju(VDEĀVK),Būvniecības informācijas sistēma (BIS) klientu apkalpošanas centrs nodrošināt noslēgtajos sadarbības līgumos noteikto pakalpojumu sniegšanu klientiem.
    2. Reģistrēt pakalpojumu vadības sistēmā [www.pakalpojumucentri.lv](http://www.pakalpojumucentri.lv) apmeklētājiem sniegto informāciju vai pakalpojumus, atbilstoši noslēgtajiem sadarbības līgumiem un citiem sadarbību saistošiem normatīvajiem aktiem.
    3. Nodrošināt klientu apkalpošanu klātienē, dokumentu pieņemšanu un izsniegšanu, konsultatīvu atbalstu par citiem elektroniskajiem komunikāciju kanāliem;
    4. Nodrošināt telefoniska atbalsta sniegšanu iedzīvotājiem par valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) esošo e-pakalpojumu pieteikšanu, atbilstoši noslēgtajam sadarbības līgumam un reģistrēt tos pakalpojumu vadītas sistēmā [www.pakalpojumucentri.lv](http://www.pakalpojumucentri.lv), attiecināms tikai uz Balvu klientu apkalpošanas centru, kas sniedz portāla latvija.lv klientu atbalsta funkciju (telefonkonsultācijas).
    5. Nodrošināt informācijas resursu un informācijas pārvaldību sniedzamo pakalpojumu apjomā, sniegt informāciju klientiem par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem.
    6. Veikt iedzīvotāju dzīvesvietas reģistrāciju, izsniegt izziņu par dzīvesvietas deklarēšanas faktu, sagatavot un izsniegt ar dzīvesvietu saistītas izziņas novada teritorijā reģistrētajiem iedzīvotājiem.
    7. Nodrošināt savlaicīgu un kvalitatīvu informācijas apriti starp Klientu apkalpošanas centru, pašvaldību, valsts iestādēm un klientiem.
    8. Atbilstoši iedzīvotāju iesniegumiem, veidot sarakstus ar personām, kurām ir tiesības saņemt vietējās pierobežas satiksmes atļaujas;
    9. Sniegt lauku attīstības konsultanta pakalpojumus;
    10. Sniegt organizatorisku atbalstu iedzīvotāju pieņemšanai pie Domes amatpersonām, valsts iestāžu amatpersonām, ar kurām pašvaldībai noslēgti sadarbības līgumi.

*(Ar grozījumiem, kas izdarīti ar 23.12.2021. Domes lēmumu (sēdes protokols Nr.18, 43.§))*

2.2. Klientu apkalpošanas centra **uzdevumi:**

* + 1. Organizēt Klientu apkalpošanas centra pārziņā nodotās kustamās mantas apsaimniekošanu.
    2. Atbilstoši Arhīvu likuma prasībām uzkrāt un saglabāt Klientu apkalpošanas centra dokumentus līdz to nodošanai valsts arhīvā.
    3. Plānot Klientu apkalpošanas centra darbībai un attīstībai nepieciešamos finanšu līdzekļus; sagatavo budžeta pieprasījumu un budžeta izdevumu tāmi; nodrošina piešķirtā finansējuma efektīvu un lietderīgu izlietojumu.
    4. Nodrošināt Klientu apkalpošanas centra iekšējo normatīvo aktu pieņemšanu.
    5. Pārstāvēt Klientu apkalpošanas centru valsts pārvaldes un pašvaldības institūcijās, attiecībās ar fiziskām vai juridiskām personām.
    6. Domes noteiktajā kārtībā organizēt Klientu apkalpošanas centra darbībai nepieciešamās iepirkuma procedūras;
    7. Nodrošināt Klientu apkalpošanas centra lietvedības kārtošanu atbilstoši normatīvo aktu nosacījumiem;
    8. Pildīt citus pienākumus, kas noteikti domes lēmumos, sadarbības līgumos ar valsts iestādēm.

2.3. Klientu apkalpošanas centra **tiesības:**

* + 1. pieprasīt un saņemt klientu apkalpošanas centrauzdevumu veikšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus no pašvaldības iestādēm, administrācijas struktūrvienībām, kapitālsabiedrībām, un citām institūcijām;
    2. piesaistīt administrācijas struktūrvienību, pašvaldības iestāžu, kapitālsabiedrību darbiniekus klientu apkalpošanas centrakompetencē esošo jautājumu risināšanai;
    3. klientu apkalpošanas centramnoteikto uzdevumu risināšanai un pašvaldības interešu aizsardzībai sarežģītos vai specifiskos jautājumos, pieaicināt, konsultēties un sadarboties ar tiesību un citu jomu speciālistiem;
    4. piedalīties domes pastāvīgo komiteju un domes sēdēs, kā arī komisiju, darba grupu un citu pašvaldības izveidoto institūciju sanāksmēs;
    5. sniegt priekšlikumus Domes vadībai un/vai pašvaldības izpilddirektoram par pašvaldības darbības uzlabošanu un citiem ar pašvaldības darbu saistītiem jautājumiem;
    6. izstrādāt priekšlikumus un rosināt izmaiņas klientu apkalpošanas centra kompetencē esošajās jomās;
    7. saņemt darba efektīvai organizēšanai nepieciešamo tehnisko un organizatorisko nodrošinājumu pašvaldības budžeta līdzekļu ietvaros;
    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;
    9. ierosināt grozījumus klientu apkalpošanas centra nolikumā;
    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 pašvaldības izpilddirektoram.

3.2. Klientu apkalpošanas centra vadītāju pieņem un atbrīvo no darba, kā arī darba līgumu slēdz pašvaldības izpilddirektors. Klientu apkalpošanas centra vadītāja amata pienākumus un tiesības nosaka Balvu novada pašvaldības nolikums, Balvu novada administrācijas nolikums, šis nolikums, darba līgums un amata apraksts.

3.3. Klientu apkalpošanas centra vadītājs:

* + 1. plāno, organizē, vada un kontrolē klientu apkalpošanas centra darbu un ir atbildīgs par klientu apkalpošanas centra uzdevumu izpildi;
    2. nosaka klientu apkalpošanas centra darbinieku pienākumus, uzdevumus, darba prioritātes un to izpildes termiņus;
    3. izstrādā klientu apkalpošanas centradarbinieku amatu aprakstus, veic to pārskatīšanu un aktualizāciju atbilstoši pašvaldības reglamentējošiem dokumentiem;
    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;
    5. nodrošina klientu apkalpošanas centra darbību reglamentējošo dokumentu izstrādi, veic to savlaicīgu aktualizāciju;
    6. izvērtē klientu apkalpošanas centra darbinieku sagatavoto dokumentu kvalitāti un atbilstību normatīvajiem aktiem;
    7. rūpējas par finansējuma nodrošināšanu klientu apkalpošanas centra funkciju un plānoto darbu veikšanai, iesaistoties kārtējā gada budžeta izstrādē; izstrādā un iesniedz klientu apkalpošanas centrabudžeta pieprasījumu atbilstoši pašvaldībā noteiktajai kārtībai;
    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;
    9. pārstāv klientu apkalpošanas centru pašvaldības domes un pastāvīgo komiteju sēžu darbā, darba grupu sēdēs, pašvaldības struktūrvienību un iestāžu rīkotajās sanāksmēs, vadības sanāksmēs;
    10. organizē klientu apkalpošanas centra darbinieku sanāksmes;
    11. paaugstina savu profesionālo kvalifikāciju, kā arī sekmē klientu apkalpošanas centra darbinieku profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanu;
    12. sagatavo apstiprināšanai klientu apkalpošanas centra darbinieku atvaļinājumu grafiku, nodrošinot klientu apkalpošanas centra darba nepārtrauktību darbinieku atvaļinājumu laikā;
    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;
    14. koordinē un kontrolē klientu apkalpošanas centra darbinieku sadarbību ar pašvaldības institūcijām un administrācijas struktūrvienībām klientu apkalpošanas centrakompetencē esošajos jautājumos;
    15. iesniedz pašvaldības izpilddirektoram 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;
    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 izpilddirektora norīkots klientu apkalpošanas centra darbinieks.

3.5. Klientu apkalpošanas centra darbinieku skaitu, amatus un atlīdzību nosaka administrācijas amata vienību un mēnešalgu saraksts.

3.6. Klientu apkalpošanas centra darbinieki administratīvi un strukturāli pakļauti klientu apkalpošanas centra vadītājam, bet funkcionāli – pašvaldības izpilddirektoram.

3.7. Klientu apkalpošanas centra darbinieku pienākumus un tiesības nosaka darba līgums un amata apraksts. Ja klientu apkalpošanas centra darbinieks saņem tiešu uzdevumu no Domes priekšsēdētāja, Domes priekšsēdētāja vietnieka, Pašvaldības izpilddirektora vai Pašvaldības izpilddirektora vietnieka, darbinieks par to informē klientu apkalpošanas centra vadītāju.

3.8. Klientu apkalpošanas centra darbiniekus pieņem darbā pašvaldības izpilddirektors, 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 izpilddirektora 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 nodaļas vadītājam;

4.2.2. nodaļas vadītāja lēmumu par darbinieka faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu izpilddirektoram;

4.2.3. nodaļas vadītāja lēmumu vai faktisko rīcību var apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu izpilddirektoram;

4.2.4. izpilddirektora izdoto lēmumu par nodaļas 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 un pašvaldības izpilddirektoram ir tiesības jebkurā laikā pieprasīt pārskatu par klientu apkalpošanas centra darbu.

1. **Noslēguma jautājumi**

5.1. Klientu apkalpošanas centra nolikuma izstrādi nodrošina klientu apkalpošanas centra vadītājs un to apstiprina ar domes lēmumu.

5.2. Grozījumus klientu apkalpošanas centra nolikumā var ierosināt domes vadība, izpilddirektors, vai klientu apkalpošanas centra vadītājs. Nolikuma grozījumus apstiprina ar domes lēmumu.

5.3. Nolikums stājas spēkā 2021.gada 2.augustu.

Domes priekšsēdētājs Sergejs Maksimovs