2017. gada Noteikumi Nr.

Rīgā (prot. Nr.   .§)

**Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru veidi, sniegto pakalpojumu apjoms un pakalpojumu sniegšanas kārtība**

Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma

98. panta trešo daļu

**I. Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi nosaka valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidus, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību.
2. Noteikumos lietoti šādi termini:
   1. valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs (turpmāk – vienotais klientu apkalpošanas centrs) ir šajos noteikumos noteiktajā kārtībā organizēta vienība, kurā vienuviet sniedz vairāku valsts pārvaldes pakalpojumu turētāju valsts pārvaldes pakalpojumus;
   2. valsts pārvaldes pakalpojums (turpmāk – pakalpojums) ir secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un kuru sniedz valsts pārvaldes pakalpojumu turētājs (turpmāk – pakalpojuma turētājs), īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem;
   3. pakalpojuma turētājs ir valsts pārvaldes iestāde vai cits tiesību subjekts, kura kompetencē ir nodrošināt pakalpojumu;
   4. iestāde – pakalpojumu turētājs kā tiešās pārvaldes iestāde, kura pārziņā esošie pakalpojumi ir iekļauti minimālajā pakalpojumu grozā;
   5. pašvaldība – pakalpojuma sniedzējs, kas vienotajā klientu apkalpošanas centrā nodrošina minimālā pakalpojuma groza sniegšanu;
   6. minimālais pakalpojumu grozs ir šajos noteikumos noteiktajā kārtībā apstiprināts nedalāms pakalpojumu kopums, ko sniedz vienotajā klientu apkalpošanas centrā;
   7. pakalpojumu vadības sistēma ir informācijas sistēma, kura ietver tehnisko līdzekļu un programmatūras kopumu datu aprites nodrošināšanai vienotā klientu apkalpošanas centra darbībai (turpmāk – pakalpojumu vadības sistēma).

**II. Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru veidi**

1. Vienotā klientu apkalpošanas centra veidi:
   1. novadu nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs;
   2. reģionālās nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs;
   3. nacionālās nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs.
2. Novadu nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs ir izvietots novadu nozīmes attīstības centrā, kur vienuviet:
   1. pašvaldība nodrošina pašvaldības pārziņā esošu pakalpojumu sniegšanu;
   2. pašvaldība nodrošina vismaz minimālā pakalpojumu groza sniegšanu.
3. Reģionālās nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs ir izvietots reģionālās nozīmes attīstības centrā, kur vienuviet:
   1. pašvaldība nodrošina pašvaldības pārziņā esošu pakalpojumu sniegšanu;
   2. pašvaldība nodrošina to iestāžu minimālā pakalpojumu groza pakalpojumu sniegšanu, kuras nenodrošina klientu apkalpošanas funkciju konkrētajā reģionālās nozīmes attīstības centrā;
   3. vismaz trīs iestādes vismaz vienu darbdienu nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.
4. Nacionālās nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs ir izvietots nacionālās nozīmes attīstības centrā, kur vienuviet:
   1. pašvaldība nodrošina pašvaldības pārziņā esošu pakalpojumu sniegšanu;
   2. pašvaldība nodrošina to iestāžu minimālā pakalpojumu groza pakalpojumu sniegšanu, kuras nenodrošina klientu apkalpošanas funkciju konkrētajā nacionālās nozīmes attīstības centrā;
   3. vismaz četras iestādes visās darbdienās sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

**III. Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto valsts pārvaldes pakalpojumu apjoms**

1. Vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto pakalpojumu apjomu veido:
   1. minimālais pakalpojumu grozs;
   2. pašvaldības pakalpojumi, kas ir noteikti sniegšanai vienotajā klientu apkalpošanas centrā;
   3. citi pakalpojumi.
2. Minimālo pakalpojumu grozu veido Lauku atbalsta dienesta, Nodarbinātības valsts aģentūras, Uzņēmumu reģistra, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes, Valsts ieņēmumu dienesta, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Valsts zemes dienesta valsts pārvaldes pakalpojumi (1. pielikums). Minimālo pakalpojumu grozu Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – ministrija) publicē valsts pārvaldes pakalpojumu portālā.
3. Lai nodrošinātu vienotajos klientu apkalpošanas centros sniegto pakalpojumu apjoma regulēšanu un pakalpojumu sniegšanas kārtības uzturēšanu, ministrija izveido uzraudzības komiteju un apstiprina tās nolikumu. Uzraudzības komitejā iekļauj ministrijas, iestāžu, pakalpojuma turētāju, Latvijas Pašvaldību savienības, Latvijas Lielo pilsētu asociācijas un Reģionālo attīstības centru apvienības pārstāvjus.
4. Uzraudzības komiteja:
   1. izskata priekšlikumus un pieņem lēmumu par citu pakalpojumu sniegšanas vai to sniegšanas posmu nodošanu vienotajam klientu apkalpošanas centram;
   2. izvērtē pakalpojumu sniegšanas kvalitāti vienotajos klientu apkalpošanas centros;
   3. analizē vienoto klientu apkalpošanas centru darbību un sniedz priekšlikumus darbības uzlabošanai;
   4. izskata vismaz vienu reizi trīs gados sagatavoto ministrijas pārskatu par vienotajos klientu apkalpošanas centros veiktās klientu apmierinātības aptaujas rezultātiem.
5. Ministrija organizē uzraudzības komitejas sēdes vismaz divas reizes gadā.
6. Pašvaldība, iestāde vai pakalpojuma turētājs var rosināt nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu.
7. Ja iestāde vai pakalpojuma turētājs rosina nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu:
   1. iestāde vai pakalpojuma turētājs nosūta vēstuli ministrijai, rosinot nodot pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu vienotajam klientu apkalpošanas centram;
   2. ministrija 20 darbdienu laikā pēc vēstules saņemšanas apzina un sagatavo informāciju par:
      1. iestādes vai pakalpojuma turētāja gatavību nodot valsts vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu, ja to ierosinājusi kāda cita iestāde vai pakalpojuma turētājs;
      2. vienoto klientu apkalpošanas centru skaitu, kuri vēlas nodrošināt pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu vienotajā klientu apkalpošanas centrā, par pašas iestādes vai pakalpojuma turētāja ierosinājumu vai, ja tiek saņemts iestādes vai pakalpojuma turētāja apstiprinājums par kādas citas iestādes vai pakalpojuma turētāja ierosinājumu;
   3. viena mēneša laikā pēc informācijas sagatavošanas ministrija organizē uzraudzības komitejas sēdi.
8. Ja pašvaldība rosina nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu:
   1. pašvaldība nosūta ministrijai un iestādei vai pakalpojuma turētājam vēstuli ar iniciatīvu nodot pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu vienotajam klientu apkalpošanas centram;
   2. ministrija 20 darbdienu laikā pēc vēstules saņemšanas apzina un sagatavo informāciju par:
      1. iestādes vai pakalpojuma turētāja gatavību nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu;
      2. vienoto klientu apkalpošanas centru skaitu, kuri vēlas nodrošināt pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu vienotajā klientu apkalpošanas centrā, ja tiek saņemts iestādes vai pakalpojuma turētāja apstiprinājums;
   3. viena mēneša laikā pēc informācijas sagatavošanas ministrija organizē uzraudzības komitejas sēdi.
9. Ja uzraudzības komiteja pieņem lēmumu par pakalpojuma sniegšanas vai tā sniegšanas posma nodošanu vienotajam klientu apkalpošanas centram:
   1. viena mēneša laikā pēc uzraudzības komitejas lēmuma pieņemšanas ministrija organizē un iestāde vai pakalpojuma turētājs apmāca vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekus par pakalpojuma sniegšanu vai tā sniegšanas posmu;
   2. 10 darbdienu laikā pēc mācību beigām iestāde vai pakalpojuma turētājs ievieto pakalpojumu vadības sistēmā metodisko materiālu par pakalpojuma sniegšanu;
   3. viena mēneša laikā pēc mācību beigām pašvaldība uzsāk pakalpojuma vai tā sniegšanas posma izpildi vienotajā klientu apkalpošanas centrā.
10. Iestāde un pašvaldība var rosināt cita pakalpojuma izslēgšanu no vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto pakalpojumu apjoma, vienu mēnesi iepriekš par to informējot uzraudzības komiteju. Pakalpojuma turētājs var izslēgt savā kompetencē esošu pakalpojumu no vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto pakalpojumu apjoma, izņemot minimālo pakalpojumu grozu, vienu mēnesi iepriekš par to informējot uzraudzības komiteju.

**IV. Valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas kārtība valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā**

1. Novadu nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldība:
   1. pieņem un pakalpojumu vadības sistēmā reģistrē pieteikumus minimālā pakalpojumu groza pakalpojumu izpildei;
   2. informē par pakalpojumiem un pakalpojumu vadības sistēmā reģistrē informācijas sniegšanu;
   3. konsultē pakalpojuma pieteikšanā elektroniski;
   4. konsultē oficiālās elektroniskās adreses izveidē un lietošanā;
   5. nodrošina IP telefonijas pieslēgumu pakalpojumu vadības sistēmai;
   6. nodrošina publiski pieejamu datoru ar pieslēgumu valsts pārvaldes pakalpojumu portālam;
   7. nodrošina iespēju vienotā klientu apkalpošanas centrā bez maksas izmantot bezvadu interneta tīklu;
   8. pašvaldības oficiālajā tīmekļvietnē uztur aktuālu informāciju par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;
   9. valsts pārvaldes pakalpojumu portālā un pašvaldības oficiālajā tīmekļvietnē uztur aktuālu informāciju par vienotā klientu apkalpošanas centra darba laiku un attālinātās saziņas līdzekļiem;
   10. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbību;
   11. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbības nepārtrauktību, paredzot vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieka aizvietojamību vienotā klientu apkalpošanas centra darba laikā;
   12. nodrošina, ka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks atbild uz vienotajā klientu apkalpošanas centrā saņemtajiem zvaniem;
   13. reģistrē pakalpojumu vadības sistēmā un sniedz atbildes uz sūdzībām, jautājumiem vai priekšlikumiem, ja tie ir saistīti ar pakalpojuma sniegšanu vienotajā klientu apkalpošanas centrā;
   14. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieku dalību ministrijas organizētajās mācībās par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;
   15. informē ministriju par nepieciešamību organizēt mācības par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;
   16. vismaz vienu reizi trīs gados veic ministrijas izstrādāto klientu apmierinātības aptauju, informējot par rezultātiem.
2. Iestāde un pakalpojuma turētājs, kura pakalpojumus sniedz vienotajā klientu apkalpošanas centrā:
   1. piedalās ministrijas organizētajās mācībās un apmāca vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekus par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem vismaz vienu reizi gadā;
   2. izstrādā un pēc nepieciešamības aktualizē metodiskos materiālus par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem.
3. Sniedzot pakalpojumus reģionālās vai nacionālās nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā šo noteikumu 5.3.  un 6.3. apakšpunkta izpratnē, iestāde un pakalpojuma turētājs:
   1. piecas darbdienas pirms darba uzsākšanas vienotajā klientu apkalpošanas centrā elektroniski nosūta uz vienotā klientu apkalpošanas centra attālinātās saziņas līdzekļiem informāciju par vienotajā klientu apkalpošanas centrā norīkotā darbinieka amatu, vārdu un uzvārdu;
   2. ne vēlāk kā piecas darbdienas pirms klientu pieņemšanas atbilstoši jaunajam klientu pieņemšanas laikam elektroniski nosūta uz vienotā klientu apkalpošanas centra attālinātās saziņas līdzekļiem informāciju par klientu apkalpošanas laika izmaiņām, izņemot gadījumus, kad iestādei vai pakalpojuma turētājam nav iespēju nodrošināt īslaicīgā prombūtnē esoša darbinieka aizvietošanu;
   3. nekavējoties elektroniski nosūta uz vienotā klientu apkalpošanas centra attālinātās saziņas līdzekļiem informāciju par darbinieka īslaicīgu prombūtni, ja nav iespēju nodrošināt īslaicīgā prombūtnē esoša darbinieka aizvietošanu;
   4. elektroniski nosūta uz vienotā klientu apkalpošanas centra attālinātās saziņas līdzekļiem informāciju par darbinieka aizvietošanu, nosūtot pašvaldībai elektronisku paziņojumu par darbinieka amatu, vārdu un uzvārdu un plānoto aizvietošanas periodu;
   5. informē vienotajā klientu apkalpošanas centrā norīkoto darbinieku par darba aizsardzības, elektrodrošības, ugunsdrošības un telpu ekspluatācijas noteikumu ievērošanu, kā arī par vienotā klientu apkalpošanas centra iekšējiem noteikumiem, kas nosaka vienotā klientu apkalpošanas centra telpu aizsardzības pasākumus;
   6. uztur aktuālo informāciju oficiālajā tīmekļvietnē un valsts pārvaldes pakalpojumu portālā par klientu pieņemšanas laiku vienotajā klientu apkalpošanas centrā un attālinātās saziņas līdzekļiem;
   7. sniedz atbildes uz sūdzībām, jautājumiem vai priekšlikumiem, ja tie ir saistīti ar pakalpojuma vai tā posma sniegšanu vienotajā klientu apkalpošanas centrā.
4. Pašvaldība vai pakalpojuma turētājs, kas nodrošina reģionālās vai nacionālās nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā pakalpojumu sniegšanu:
   1. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbību un uztur aktuālu informāciju oficiālajā tīmekļvietnē par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī oficiālajā tīmekļvietnē un valsts pārvaldes pakalpojumu portālā par vienotā klientu apkalpošanas centra darba laiku un attālinātās saziņas līdzekļiem;
   2. nodrošina iestādes un pakalpojuma turētāja darbiniekam iespēju vienotā klientu apkalpošanas centra telpās netraucēti pildīt amata pienākumus;
   3. norīko vienotā klientu apkalpošanas centra vadītāju, nodrošinot, ka tas veic savus pienākumus un sadarbojas ar iestādes un pakalpojuma turētāja darbinieku;
   4. iepazīstina iestādes un pakalpojuma turētāja darbinieku par vienotā klientu apkalpošanas centrā noteiktajiem darba aizsardzības, elektrodrošības un ugunsdrošības jautājumiem, vienotā klientu apkalpošanas centra telpu ekspluatācijas noteikumiem un vienotā klientu apkalpošanas centra iekšējiem noteikumiem, kas nosaka vienotā klientu apkalpošanas centra telpu aizsardzības pasākumus;
   5. nodrošina darba pienākumu nodrošināšanai nepieciešamo inženiertehnisko tīklu pieslēgumu līdz iestādes un pakalpojuma turētāja darbinieka darba vietai;
   6. sniedz atbalstu un nepieciešamos saskaņojumus, lai iestādei un pakalpojuma turētājam nodrošinātu iespēju aprīkot darbinieka darba vietu ar darba pienākumu nodrošināšanai nepieciešamo komunikāciju sakaru pieslēgumu;
   7. savas kompetences ietvaros sadarbojas ar iestādi un pakalpojuma turētāju, atbildot uz klientu sūdzībām, jautājumiem vai priekšlikumiem, ja tie saistīti ar vienoto klientu apkalpošanas centru;
   8. pieņem un pakalpojumu vadības sistēmā reģistrē tikai tādus minimālajā pakalpojumu grozā esošos pakalpojumus, kurus pieprasīšanas brīdī nevar sniegt iestāde vai pakalpojuma turētājs;
   9. informē par pakalpojumiem un pakalpojumu vadības sistēmā reģistrē informācijas sniegšanu tikai par tādiem minimālajā pakalpojumu grozā esošajiem pakalpojumiem, kurus pieprasīšanas brīdī nevar sniegt iestāde vai pakalpojuma turētājs;
   10. nodrošina publiski pieejamu datoru ar pieslēgumu valsts pārvaldes pakalpojumu portālam;
   11. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centrā iespēju bez maksas izmantot bezvadu interneta tīklu;
   12. vismaz vienu reizi trīs gados veic ministrijas izstrādāto klientu apmierinātības aptauju, informējot par rezultātiem;
   13. konsultē pakalpojuma pieteikšanā elektroniski;
   14. konsultē oficiālās elektroniskās adreses izveidē un lietošanā;
   15. nodrošina IP telefonijas pieslēgumu pakalpojumu vadības sistēmai;
   16. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbību;
   17. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbības nepārtrauktību, paredzot vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieka aizvietojamību vienotā klientu apkalpošanas centra darba laikā;
   18. nodrošina, ka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks atbild uz vienotajā klientu apkalpošanas centrā saņemtajiem zvaniem;
   19. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieku dalību ministrijas organizētajās mācībās par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;
   20. informē ministriju par nepieciešamību organizēt mācības par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;
5. Lai vienotajos klientu apkalpošanas centros nodrošinātu vienotu un kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu, ministrija:
   1. pārrauga vienoto klientu apkalpošanas centru darbību;
   2. izstrādā klientu apmierinātības aptauju;
   3. analizē klientu apmierinātības aptauju datus un par rezultātiem informē vienoto klientu apkalpošanas centru, iestādi, pakalpojuma turētāju un uzraudzības komiteju;
   4. organizē mācības vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu.
6. Lai saņemtu piekļuves tiesības pakalpojumu vadības sistēmai, pašvaldība, iestāde vai pakalpojuma turētājs nosūta ministrijai pieteikumu par piekļuves tiesību piešķiršanu (2. pielikums).

**V. Noslēguma jautājumi**

1. Šo noteikumu 5.3. apakšpunkts stājas spēkā 2018. gada 1. jūlijā.
2. Šo noteikumu 17.4. un 20.14. apakšpunkts stājas spēkā 2018. gada 1. jūnijā.
3. Noteikumi stājas spēkā 2017. gada 1. jūlijā.

Ministru prezidents M. Kučinskis

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards