



Laidiens: **17.07.2017., Nr. 140**

Oficiālās publikācijas Nr.: **2017/140.3**

Ministru kabineta noteikumi Nr. 401

Rīgā 2017. gada 4. jūlijā (prot. Nr. 33 27. §)

Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību

*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:
 - 2.1. 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;
 - 2.2. iestāde – tiešās valsts pārvaldes iestāde, kuras kā pakalpojumu turētāja pārziņā esošie pakalpojumi ir iekļauti minimālajā pakalpojumu grozā;
 - 2.3. pašvaldība – pakalpojuma sniedzējs, kas vienotajā klientu apkalpošanas centrā nodrošina minimālajā pakalpojumu grozā iekļauto pakalpojumu sniegšanu;
 - 2.4. minimālais pakalpojumu grozs – šajos noteikumos noteiktajā kārtībā apstiprināts nedalāms pakalpojumu kopums, ko sniedz vienotajā klientu apkalpošanas centrā;
 - 2.5. pakalpojumu vadības sistēma – informācijas sistēma, kura ietver tehnisko līdzekļu un programmatūras kopumu datu aprites nodrošināšanai vienotā klientu apkalpošanas centra darbībai (turpmāk – pakalpojumu vadības sistēma).

II. Vienoto klientu apkalpošanas centru veidi

3. Vienoto klientu apkalpošanas centru veidi:
 - 3.1. novada nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs;
 - 3.2. reģionālas nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs;

3.3. nacionālas nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs.

4. Novada nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs ir izvietots novada nozīmes attīstības centrā, kur vienuviet:

4.1. pašvaldība nodrošina pašvaldības pārziņā esošu pakalpojumu sniegšanu;

4.2. pašvaldība nodrošina vismaz minimālajā pakalpojumu grozā iekļauto pakalpojumu sniegšanu.

5. Reģionālas nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs ir izvietots reģionālas nozīmes attīstības centrā, kur vienuviet:

5.1. pašvaldība nodrošina pašvaldības pārziņā esošu pakalpojumu sniegšanu;

5.2. pašvaldība nodrošina to iestāžu minimālā pakalpojumu groza pakalpojumu sniegšanu, kuras nenodrošina klientu apkalpošanas funkciju konkrētajā reģionālas nozīmes attīstības centrā;

5.3. vismaz trīs iestādes vismaz vienu darbdienu nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

6. Nacionālas nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs ir izvietots nacionālas nozīmes attīstības centrā, kur vienuviet:

6.1. pašvaldība nodrošina pašvaldības pārziņā esošu pakalpojumu sniegšanu;

6.2. pašvaldība nodrošina to iestāžu minimālā pakalpojumu groza pakalpojumu sniegšanu, kuras nenodrošina klientu apkalpošanas funkciju konkrētajā nacionālas nozīmes attīstības centrā;

6.3. vismaz četras iestādes visās darb dienās sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

III. Vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto valsts pārvaldes pakalpojumu apjoms

7. Vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto pakalpojumu apjomu veido:

7.1. minimālajā pakalpojumu grozā iekļautie pakalpojumi;

7.2. pašvaldības pakalpojumi, kurus paredzēts sniegt vienotajā klientu apkalpošanas centrā;

7.3. citi pakalpojumi.

8. Minimālajā pakalpojumu grozā iekļauti šo noteikumu 1. pielikumā minētie Lauku atbalsta dienesta, Nodarbinātības valsts aģentūras, Uzņēmumu reģistra, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes, Valsts ieņēmumu dienesta, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras un Valsts zemes dienesta valsts pārvaldes pakalpojumi. Informāciju par minimālajā pakalpojumu grozā iekļautajiem pakalpojumiem Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – ministrija) publicē valsts pārvaldes pakalpojumu portālā.

9. Lai regulētu vienotajos klientu apkalpošanas centros sniegto pakalpojumu apjomu un uzturētu pakalpojumu sniegšanas kārtību, ministrija izveido uzraudzības komiteju un apstiprina tās nolikumu. Uzraudzības komitejā iekļauj ministrijas, iestāžu, valsts pārvaldes pakalpojuma turētāju (turpmāk – pakalpojuma turētājs), Latvijas Pašvaldību savienības, Latvijas Lielo pilsētu asociācijas un Reģionālo attīstības centru apvienības pārstāvjus.

10. Uzraudzības komiteja:

10.1. izskata priekšlikumus un pieņem lēmumu par citiem pakalpojumiem (vai to sniegšanas posmiem), kurus iespējams nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram;

10.2. izvērtē pakalpojumu sniegšanas kvalitāti vienotajos klientu apkalpošanas centros;

10.3. analizē vienoto klientu apkalpošanas centru darbību un sniedz priekšlikumus darbības uzlabošanai;

10.4. vismaz reizi trijos gados izskata sagatavoto ministrijas pārskatu par vienotajos klientu apkalpošanas centros veiktās klientu apmierinātības aptaujas rezultātiem.

11. Ministrija organizē uzraudzības komitejas sēdes vismaz divas reizes gadā.

12. Pašvaldība, iestāde vai pakalpojuma turētājs var sagatavot priekšlikumus par pakalpojumiem (vai to sniegšanas posmiem), kurus iespējams nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram.

13. Ja iestāde vai pakalpojuma turētājs rosina pakalpojumu (vai tā sniegšanas posmu) nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram, tas nosūta ministrijai attiecīgu vēstuli, un ministrija:

13.1. 20 darbdienu laikā pēc vēstules saņemšanas apzina un sagatavo informāciju par:

13.1.1. iestādes vai pakalpojuma turētāja gatavību nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojumu (vai tā sniegšanas posmu), ja to ierosinājusi kāda cita iestāde vai pakalpojuma turētājs;

13.1.2. vienoto klientu apkalpošanas centru skaitu, kuri vēlas nodrošināt pakalpojumu (vai tā sniegšanas posmu) vienotajā klientu apkalpošanas centrā, ja to ierosinājusi pati iestāde vai pakalpojuma turētājs vai ja saņemts iestādes vai pakalpojuma turētāja apstiprinājums par kādas citas iestādes vai pakalpojuma turētāja ierosinājumu;

13.2. viena mēneša laikā pēc informācijas sagatavošanas organizē uzraudzības komitejas sēdi.

14. Ja pašvaldība rosina nodot pakalpojumu (vai tā sniegšanas posmu) vienotajam klientu apkalpošanas centram, tā nosūta ministrijai un iestādei vai pakalpojuma turētājam attiecīgu vēstuli, un ministrija:

14.1. 20 darbdienu laikā pēc vēstules saņemšanas apzina un sagatavo informāciju par:

14.1.1. iestādes vai pakalpojuma turētāja gatavību nodot vienotajam klientu apkalpošanas centram pakalpojumu (vai tā sniegšanas posmu);

14.1.2. vienoto klientu apkalpošanas centru skaitu, kuri vēlas nodrošināt pakalpojumu (vai tā sniegšanas posmu) vienotajā klientu apkalpošanas centrā, ja saņemts iestādes vai pakalpojuma turētāja apstiprinājums;

14.2. viena mēneša laikā pēc informācijas sagatavošanas ministrija organizē uzraudzības komitejas sēdi.

15. Ja uzraudzības komiteja pieņem lēmumu par pakalpojuma (vai tā sniegšanas posma) nodošanu vienotajam klientu apkalpošanas centram:

15.1. viena mēneša laikā pēc uzraudzības komitejas lēmuma pieņemšanas ministrija organizē mācības un iestāde vai pakalpojuma turētājs apmāca vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekus pakalpojuma (vai tā sniegšanas posma) izpildē;

15.2. 10 darbdienu laikā pēc šo noteikumu 15.1. apakšpunktā minēto mācību beigām iestāde vai pakalpojuma turētājs ievieto pakalpojumu vadības sistēmā metodisko materiālu par pakalpojuma sniegšanu;

15.3. viena mēneša laikā pēc šo noteikumu 15.1. apakšpunktā minēto mācību beigām pašvaldība uzsāk pakalpojuma (vai tā sniegšanas posma) izpildi vienotajā klientu apkalpošanas centrā.

16. Lai iestāde vai pašvaldība rosinātu izslēgt pakalpojumu (izņemot minimālajā pakalpojumu grozā iekļautos pakalpojumus) no vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto pakalpojumu klāsta, tā vienu mēnesi iepriekš par to informē uzraudzības komiteju, un uzraudzības komiteja pieņem attiecīgu lēmumu. Lai pakalpojuma turētājs

izslēgtu tā kompetencē esošu pakalpojumu no vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegto pakalpojumu klāsta, izņemot minimālajā pakalpojumu grozā iekļautos pakalpojumus, tas vienu mēnesi iepriekš par to informē uzraudzības komiteju.

IV. Valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas kārtība vienotajā klientu apkalpošanas centrā

17. Novada nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldība:

17.1. pieņem un pakalpojumu vadības sistēmā reģistrē pieteikumus minimālajā pakalpojumu grozā iekļauto pakalpojumu izpildei;

17.2. informē par pakalpojumiem un pakalpojumu vadības sistēmā reģistrē informācijas sniegšanu;

17.3. konsultē par e-pakalpojuma pieteikšanu;

17.4. konsultē par oficiālās elektroniskās adreses izveidi un lietošanu;

17.5. nodrošina IP telefonijas pieslēgumu pakalpojumu vadības sistēmai;

17.6. nodrošina publiski pieejamu datoru ar pieslēgumu valsts pārvaldes pakalpojumu portālam;

17.7. nodrošina iespēju vienotajā klientu apkalpošanas centrā bez maksas izmantot bezvadu interneta tīklu;

17.8. pašvaldības oficiālajā tīmekļvietnē uztur aktuālu informāciju par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;

17.9. valsts pārvaldes pakalpojumu portālā un pašvaldības oficiālajā tīmekļvietnē uztur aktuālu informāciju par vienotā klientu apkalpošanas centra darba laiku un attālinātās saziņas līdzekļiem;

17.10. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbību;

17.11. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbības nepārtrauktību, paredzot vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieka aizvietojamību centra darba laikā;

17.12. nodrošina, ka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks atbild uz vienotajā klientu apkalpošanas centrā saņemtajiem zvaniem;

17.13. reģistrē pakalpojumu vadības sistēmā priekšlikumus, sūdzības un jautājumus un sniedz atbildes uz tiem, ja tie ir saistīti ar pakalpojuma (vai tā posma) sniegšanu vienotajā klientu apkalpošanas centrā;

17.14. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieku dalību ministrijas organizētajās mācībās par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;

17.15. informē ministriju par nepieciešamību organizēt mācības par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem;

17.16. vismaz reizi trijos gados veic ministrijas izstrādāto klientu apmierinātības aptauju un informē par tās rezultātiem.

18. Iestāde un pakalpojuma turētājs, kura pakalpojumus sniedz vienotajā klientu apkalpošanas centrā:

18.1. piedalās ministrijas organizētajās mācībās un vismaz reizi gadā apmāca vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekus pakalpojumu sniegšanā;

18.2. izstrādā un pēc nepieciešamības aktualizē metodiskos materiālus par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem.

19. Sniedzot pakalpojumus reģionālas vai nacionālas nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā šo noteikumu 5.3. un 6.3. apakšpunkta izpratnē, iestāde un pakalpojuma turētājs:

19.1. 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;

19.2. 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;

19.3. 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;

19.4. 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;

19.5. 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;

19.6. uztur aktuālo informāciju oficiālajā tīmekļvietnē un valsts pārvaldes pakalpojumu portālā par klientu pieņemšanas laiku vienotajā klientu apkalpošanas centrā un attālinātās saziņas līdzekļiem;

19.7. sniedz atbildes uz priekšlikumiem, sūdzībām un jautājumiem, ja tie ir saistīti ar pakalpojuma (vai tā posma) sniegšanu vienotajā klientu apkalpošanas centrā.

20. Reģionālas nozīmes un nacionālas nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldība vai pakalpojuma turētājs:

20.1. nodrošina vienotā klientu apkalpošanas centra darbību un uztur aktuālu informāciju oficiālajā tīmekļvietnē par vienotajā klientu apkalpošanas centrā sniegtajiem pakalpojumiem, bet oficiālajā tīmekļvietnē un valsts pārvaldes pakalpojumu portālā – par vienotā klientu apkalpošanas centra darba laiku un attālinātās saziņas līdzekļiem;

20.2. nodrošina iestādes un pakalpojuma turētāja darbiniekam iespēju vienotā klientu apkalpošanas centra telpās netraucēti pildīt amata pienākumus;

20.3. norīko vienotā klientu apkalpošanas centra vadītāju, nodrošinot, ka viņš veic savus pienākumus un sadarbojas ar iestādes un pakalpojuma turētāja darbinieku;

20.4. iepazīstina iestādes un pakalpojuma turētāja darbinieku ar vienotā klientu apkalpošanas centra darba aizsardzības, elektrodrošības un ugunsdrošības noteikumiem, vienotā klientu apkalpošanas centra telpu ekspluatācijas noteikumiem un vienotā klientu apkalpošanas centra iekšējās kārtības noteikumiem, kas nosaka vienotā klientu apkalpošanas centra telpu aizsardzības pasākumus;