Cēsu novada Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru un Klientu apkalpošanas centru mērķis ir nodrošināt iespēju iedzīvotājiem pēc iespējas tuvāk savai dzīvesvietai iegūt informāciju un praktisku palīdzību valsts pārvaldes un pašvaldības pakalpojumu pieteikšanā.

Klientu apkalpošanas centri (KAC) ir klientu apkalpošanas vietas, kuros var saņemt palīdzību un atbalstu e-pakalpojumu iesniegšanā portālā *www.latvija.gov.lv* un *www.epakalpojumi.cesis.lv*, kā arī praktisku palīdzību darbā ar datoru, internetu un e-adresi. Ikvienā KAC var saņemt vispārīgu informāciju par pašvaldības pakalpojumiem un veikt maksājumus par pašvaldības pakalpojumiem.

Pagastu pārvaldes ir klientu apkalpošanas punkti, kurās var saņemt informāciju par pašvaldības pakalpojumiem, nodot iesniegumus un veikt maksājumus par pašvaldības pakalpojumiem.

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri (VPVKAC) ir pakalpojumu pieteikšanas vietas pašvaldībās, kur iedzīvotāji vienkopus var pieteikt atsevišķus pieprasītākos valsts pakalpojumus un pašvaldības pakalpojumus.

(No Cēsu domes mājaslapas informācijas "Klientu apkalpošana")

Bibliotekārēm jauni pienākumi

Pagājušajā gadā pagastos, kuros nav pagastu pārvalžu vai Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra, pašvaldību pakalpojumus iedzīvotāji var saņemt bibliotēkās. To var izdarīt astoņās bibliotēkās: Rīdzenē, Veselavā, Dzērbenē, Taurenē, Inešos, Kaivē, Mārsnēnos un Zosēnos.

"Sākumā neziņa radīja satraukumu, kā būs, bet pagājis gads, un var teikt, ka bibliotekāri pašvaldības pakalpojumus sniedz labi. Neesam dzirdējuši sūdzības, un arī statistika rāda, ka daudzi labprāt dodas uz bibliotēku, lai iesniegtu pašvaldībai iesniegumu, samaksātu nekustamā īpašuma nodokli un par komunālajiem pakalpojumiem," saka pašvaldības Komunikācijas un klientu servisa pārvaldes vadītājs **ALEKSANDRS ABRAMOVS**, piebilstot, ka visbiežāk iedzīvotāji bibliotēkā kārto komunālos maksājumus.

Par pakalpojumiem ikviens var norēķināties gan ar skaidru naudu, gan izmantojot maksājumu karti. Skaidro naudu savāc inkasents un nogādā bankā.

Arī Cēsu Centrālās bibliotēkas direktore **NATĀLIJA KRAMA** vērtē, ka bibliotekāri ar klientu apkalpošanas centra darbu veiksmīgi tiek galā. "Neviena bibliotekāre nav sūdzējusies, ka ar darbiem galā netiktu, nepagūtu paveikt gan bibliotekāra pienākumus, gan apkalpot klientu apkalpošanas centra apmeklētājus," saka N.Krama un piebilst, ka, protams, kā ikvienā darbā daudz atkarīgs no katra personīgajām īpašībām. "Ja grib, tad var. Vienmēr būsim par jauniem pienākumiem, kas iedzīvotājiem ir vajadzīgi, kurus var veikt bibliotekāri. Arī tajās bibliotēkās, kurās nav klientu apkalpošanas centra, darbinieki palīdz klientiem samaksāt rēķinus, konsultē par maksājumiem. Iedzīvotāji ir pieraduši iet uz bibliotēkām, pazīst bibliotekāres un viņām uzticas," uzsver N.Krama un piebilst, ka papildu slodzes par darbu pašvaldības klientu apkalpošanas centrā bibliotekārēm ir dažādas.

Iedzīvotāji dodas uz KAC

Protams, katrā pagastā klientu apkalpošanas centrā apkalpoto klientu skaits vispirms jau atkarīgs no iedzīvotāju skaita pagastā, kā arī tā, cik tālu atrodas pilsēta vai kāds lielāks centrs. Pērnā gada pārskati rāda, ka Rīdzenes bibliotēkā no klientiem saņemti un apstrādāti 1049 darījumi (1038 dokumenti, 11 pieņemti maksājumi). Dzērbenes bibliotēkā pieņemts 21dokuments un 409 maksājumi, Inešu bibliotēkā attiecīgi 10 un 141, Kaives bibliotēkā - 16 un 126, Mārsnēnu – 33 un 107, Zosēnu – 18 un 117, Inešu 10 un 141. Veselavas bibliotēkā kā klientu apkalpošanas centrā gada laikā pakalpojumus saņēmuši trīs iedzīvotāji, neviens nav kārtojis maksājumus par pašvaldības pakalpojumiem. Šogad bibliotēka pārceļas uz jaunām telpām bērnudārzā, blakus ir gan daudzdzīvokļu mājas, gan privātmājas, pakalpojumi būs iedzīvotājiem tuvāk, nenāksies mērot ceļu uz Veselavas muižu.

Salīdzinājumam A.Abramovs min Taurenes bibliotēku, kura pagaidām vienīgā sniedz gan valsts, gan pašvaldības pakalpojumus. Pērn bibliotēkā pieņemti 30 iedzīvotāju iesniegumi un 411 maksājumi par pašvaldības pakalpojumiem, kā arī sniegtas 656 konsultācijas par valsts pakalpojumiem. Savukārt Cēsu Valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā saņemti 10 400 un izsūtīti - 6000 dokumenti,pieņemti 950 maksājumi, 6700 vēstules noformētas nodošanai pastam, sniegtas 4300 konsultācijas un atbildēts uz 1500 zvaniem. To paveica trīs darbinieki.

"Esam novērojuši, ka iedzīvotāji no pagastiem labprātāk iesniegumu ieved domē Cēsīs. Iespējams, šķiet, ka tad tas ātrāk nonāks līdz izskatīšanai. Iesniegumi lielākoties ir par saimnieciskiem jautājumiem, kāds grib kaut ko būvēt, izrakt, atjaunot, mainīt. Sūdzības lielākoties saņemam pa telefonu, e-pastā vai sociālajos tīklos," pastāsta pašvaldības Komunikācijas un klientu servisa pārvaldes vadītājs A.Abramovs un atgādina, ka ir izstrādātas klientu apkalpošanas vadlīnijas, kas ir saistošas ikvienam pašvaldības darbiniekam. Tas ir dokuments, kurā noteikta katra darbinieka kompetence, nepieciešamās zināšanas, prasmes.

"Bibliotekārēm, uzsākot pildīt jaunos pienākumus, bija mācības, ir video mācību materiāli. Izveidota sava grupa, kurā apmainās domām, ar jaunāko informāciju. Tehnoloģijas attīstās, un pakalpojumu sniedzējiem jāmācās, lai darītu savu darbu," stāsta A.Abramovs un uzsver, ka katras izmaiņas prasa laiku, jaunais ir jāapgūst gan pakalpojuma sniedzējiem, gan saņēmējiem.

Gan N.Krama, gan A. Abramovs pauž pārliecību, ka bibliotēkas pagastos ir kopienu centri. Te cilvēki satiekas, un, ja šajā vietā var saņemt arī pašvaldības pakalpojumus, tad tas ir izdevīgi gan iedzīvotājiem, gan pašvaldībai. Nākotnē aizvien vairāk bibliotēku varētu būt klientu apkalpošanas centri.

Visu var nokārtot

Pašvaldība veica iedzīvotāju ikgadējo aptauju par pakalpojumu pieejamību un kvalitāti. Katrs trešais aptaujas dalībnieks atklājis, ka vienu vai dažas reizes gadā izmanto pašvaldības pakalpojumus, vairākas reizes mēnesī - katrs desmitais, pastāsta A.Abramovs. Cēsu klientu apkalpošanas centrā pakalpojumus saņēmuši 37 procenti aptaujas dalībnieku, bet elektroniski – 20 procenti. Aptaujas dati vēl tiek apkopoti.
" Ir gandarījums, ka iedzīvotāji ir apmierināti ar pašvaldības pakalpojumu pieejamību, arī darbinieku darba kvalitāti," saka A.Abramovs.

Samaksā un paņem grāmatu

Mārsnēnu bibliotēkas bibliotekāre **INTA PURIŅA** pastāsta, ka pagājušā gada sākumā iedzīvotāji neticējuši, ka bibliotēkā var samaksāt rēķinu. Tagad jau pieraduši, bet aizvien ir tādi, kuri, to uzzinot, ir pārsteigti. "Katram stāstīju, ka te var samaksāt nekustamā īpašuma nodokli, par ūdeni, kanalizāciju, arī domei atstāt iesniegumu. Visvairāk iesniegumu bija malkas pabalsta saņemšanai," pastāsta bibliotekāre.

Lielākoties kārtot maksājumus nāk tie, kuriem nav iespēju to izdarīt internetā un nav arī e-pasta. "Iedzīvotāji sagaida pastkastītē rēķinu un nāk samaksāt. Ir tādi, kuri internetā nejūtas droši, lai maksātu, drošāk atnākt uz bibliotēku un satikt to, kurš visu nokārto. Es sistēmā redzu, kas kuram jāmaksā, atnācis maksāt par komunālajiem pakalpojumiem, bet sagatavots arī rēķins par nekustamā īpašuma nodokli. Var uzreiz samaksāt, pastkastītē rēķinu saņems vēlāk," ikdienas darbu raksturo mārsnēniete un piebilst, ka nākas arī uzklausīt iedzīvotāju domas par to, ka viss kļūst dārgāks, bet tas nav apgrūtinoši, jo viņai patīk ar cilvēkiem parunāties.

I.Puriņa pastāsta, ka tad, kad daudzi rakstīja iesniegumus, lai saņemtu pabalstu par kurināmā iegādi, ne viens vien bibliotēkā, vismaz šajās telpās, bija pirmoreiz. Daži kļuvuši arī par lasītājiem.

Bibliotekāre atzīst, ka var paveikt gan bibliotekāra darbu, gan veltīt nepieciešamo uzmanību klientu apkalpošanas centra klientiem. "Katrs ierodas ar citu jautājumu, jāpalīdz noskaidrot. Ja pati nezinu, kolēģi dod padomu. Neatrisināmu problēmu ikdienā nav," saka I.Puriņa un piebilst, ka bibliotēkā klienti regulāri izmanto datoru, lai paši samaksātu maksājumus, jo mājās katram tā nav. ❑

Samaksā bez maksas

Dzērbenietis **ĒVALDS KEIŠS** pastāsta, ka vecākiem nebija internetbankas, pašvaldības darbinieki, vismaz Līvānu ciemata mājās, iemeta maksājumu rēķinus pastkastītēs. Tēvs gāja uz pagasta pārvaldi samaksāt. "Tēvam nepatika internetbanka, jo, kad samaksā, nezini, kā tā nauda nonāk tālāk, ir patiešām samaksāts vai nav. Viņam bija svarīgi saņemt kvīti, kas apliecina, ka samaksāts, un to nolikt mapītē. Viņš teica: "Ja nu sistēmas nojūk, kā pierādīšu, ka esmu samaksājis," pastāsta dzērbenietis.

Kad vecāki vairs nevarēja aiziet līdz pagastmājai, Ēvalds darīja tāpat, vienmēr paņemot kvīti, ka samaksāts.

"Tagad, ja nav e-pasta, jāiet uz bibliotēku, tur bibliotekārs apskatās, vai ir rēķins, tad var samaksāt. Ne jau pensionāriem ir internets un dators,'' pastāsta Ē. Keišs un uzsver, ka bibliotēkā samaksāt rēķinu var bez papildu maksas. Paskatījies nekustamā nodokļa rēķinā, tur minētas iestādes, kur var samaksāt, un ka par pakalpojumu jāmaksā no 50 centiem līdz eiro. "Dažkārt rēķinu vēl neesmu saņēmis, bet sistēmā tas jau ir. Bibliotēkā trīs dienas pirms rēķina saņemšanas pastkastītē samaksāju nekustamā īpašuma nodokli," stāsta dzērbenietis un atklāj, ka rēķinus, ko saņem uz sava vārda, maksā internetbankā, bet, tā kā mantojums vēl nav stājies spēkā, maksājumus, kas vēl tiek saņemti uz tēva vārda, kārto bibliotēkā. ❑

Lappusi sagatavojusi
SARMĪTE FELDMANE

Projektu finansē Mediju atbalsta fonds no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem

Mediju atbalsta fonda ieguldījums no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem. Par saturu atbild projekta īstenotājs izdevniecība SIA "Cēsu Druva".