

Pakalpojums vajadzīgs tuvu un pilnvērtīgs



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM) atzīst, ka "klientu apkalpošanas centru darbības pamatā ir vienota, sistēmiska klientu apkalpošanas politika – viens tīkls, vienota pieeja,

vienveidīgs pakalpojuma sniegšanas standarts". VARAM aicina pašvaldībām izskatīt iespēju un izveidot klientu apkalpošanas centru kontaktpunktu, piemēram, katrā pagasta bibliotēkā, tādējādi palielinot pakalpojumu pieejamību klātienē.

Pēc administratīvi teritoriālās reformas un arī pēc 1. janvāra Cēsu novada pašvaldības pakalpojumi joprojām būs pieejami tuvāk iedzīvotāju dzīvesvietai – pilsētās, ciemos un pagastos. Savukārt Vecpiebalgas apvienības pagastos, izvērtējot esošās klientu plūsmas Taurenē, Kaivē, Dzērbenē un Inešos, tiek risināts jautājums, lai pašvaldības pakalpojumus turpmāk varētu nodrošināt pagastu bibliotēkās, kur ir lielāks apmeklētāju skaits. Šī ziņa tika publicēta vairākos apvienību pārvalžu izdevumos.

Rēķina, cik izmaksā viens pakalpojums

Cēsu novadā ir sešas apvienību pārvaldes un katrā gan citāda iepriekšējā pieredze, kā nodrošināt valsts un pašvaldības pakalpojumu pieejamību, gan arī, sākot no janvāra, citādi risinājumi, "Līdz vienotam modelim vēl jānā, saka Cēsu novada domes priekšsēdētāja vietnieks Ainārs Šteins un uzsver, ka maksimāli lielam pakalpojumu grozam, tai skaitā valsts pakalpojumiem, jābūt pieejamam ikvienam iedzīvotājam. Klientu apkalpošanas centriem (KAC) jābūt arī ekonomiski pamatotiem, jo tie tiek uzturēti par nodokļu maksātāju naudu.

"Statistika no jūlija rāda, cik iesniegumu katrā klientu apkalpošanas centrā saņemts. Ir viens pakalpojumu centrs, kur četros mēnešos veikti 35 ieraksti. Vienotajā sistēmā tas viss ir redzams. Ir klientu apkalpošanas speciālistes, kuras tā arī pateica, ka dienā atnāk divi cilvēki. Pūsgada laikā varētu nonākt pie vienota modeļa, bet tas nenozīmē, ka visos pagastos klientu apkalpošanas centri būs bibliotēkās. Pirmie šo modeli ieviesīs Vecpiebalgas apvienības pagastos, arī Zosēnos. Tā ir apvienības pārvaldes vadītājas ierosme. Viņa redz, kā lietderīgāk. Arī Cēsu Centrālā bibliotēka atbalsta šo modeli, jo bibliotekārēm būs vairāk darba un arī iespēja vairāk nopelnīt," stāsta A.Šteins.

Komunikācija rada neizpratni

Vecpiebalgas apvienības pagastos pārmaiņas radījušas neizpratni – tiek likvidētas pagastu pārvaldes, kur varēs nokārtot maksājumus, uzzināt jauno.

"No 1.jūlija apvienībā pagastu pārvalžu nav, pagastos strādā klientu apkalpošanas speciālistes. Ir tikai viena – Vecpiebalgas apvienības pārvalde. Jau jūlijā, apstiprinot apvienības struktūru, tajā nav pagastu pārvalžu. Tā kā runāt, ka likvidē pārvaldes, nevar," skaidro Vecpiebalgas apvienības pārvaldes vadītāja Lelde Burdaja. Viņa vērtē, ka reāli pagastu pārvaldnieces agrāk strādāja kā sekretāres, kuras apkalpoja klientus un, lai būtu pilna slodze, veica vēl citus pienākumus. Tā kā jaunajā novadā daudzās jomās notiek centralizācija, atsevišķu pienākumu pagastos vairs nav.

Kāpēc citur pagastos paliek klientu apkalpošanas centri? L.Burdaja uzsver, ka tas ir tikai laika jautājums un kādam reorganizācija ir jāsāk pirmajam. "Tā ir nākotne arī citos pagastos. Kādam jābūt pirmajam, un tas tā dabiski sanāca pie mums. Varētu dzīvot pa vecam, bet šis ir loģisks pārmaiņas. Atšķirība tikai, ka citu apvienību pagastos pārvalžu vadītājiem ir arī citi pienākumi, tāpēc situācija citāda. Mūsu pagastos tā nav, bet mums katrā pagastā vēl ir saimnieks, kurš organizē saimniecisko darbību. Citur to dara pārvalžu vadītāji," stāsta L.Burdaja un piebilst, ja klientu apkalpošanas centru speciālistes strādātu nepilnu slodzi, dažas dienas nedēļā vai stundas dienā, nevarētu runāt par pakalpojuma pieejamību.

Izbrīnu novadniekos radīja tas, ka par pārmaiņām uzzināja no apvienības izdevuma, tikai pēc tam attālinātā sanāksmē. 6.decembrī Inešu, Kaives, Taurenē un Dzērbenes pagastu klientu apkalpošanas speciālistes tika informētas, ka no janvāra darba vairs nebūs, tāpat bibliotekāres uzzināja, ka turpmāk būs jauni pienākumi.

"Sanāca mulķīgi, jo no nākamā gada apvienībai nebūs sava izde-

vuma un bija jāsteidz informēt iedzīvotājus. Nevarēju informēt darbiniekus, kamēr nebija skaidrības, kā viss notiks, kas mainīsies. Attālinātā sapulcē viss tika izstāstīts. Arī Cēsu bibliotēka nebija paguvusi informēt bibliotekāres," skaidro apvienības pārvaldes vadītāja.

Vai paziņot par darba uzteikšanu attālinātā darbinieku sapulcē ir labākais veids, kā to paziņot? L.Burdaja atjautā: "Ko dotu individuāla saruna? Ne jau ar prieku tas tika pateikts. Kādā brīdī kaut kas nenotiek, kā gribētos. Pietrūka laika izrunāties, arī attālinātais darbs neveicināja komunikāciju."

Skaidrot situāciju par bibliotekāru jaunajiem pienākumiem steidza ne tikai Cēsu Centrālā bibliotēka, klātienē ar bibliotekārēm tikās arī domes priekšsēdētāja vietnieks Atis Egliņš – Egliņis un pašvaldības Komunikācijas un klientu servisa pārvaldes vadītājs Kārlis Pots. K.Pots komunikācijas situāciju Vecpiebalgas apvienībā nekommentēja.

Jautājumus raisījusi arī domes vadības tikšanās iepazīšanās vizītē Vecpiebalgas pagastos. Pašvaldības darbinieki jautāja, kas mainīsies, kuram vairs nebūs darba. Atbildes bija, ka nekas nemainīsies. "Darbiniekus atlaist vēl nenozīmē no viņiem atbrīvoties. Arī Vecpiebalgas apvienības pārvaldē vēl ir brīvas štata vietas," saka A.Šteins.

Pakalpojumi bibliotēkā

"Bibliotekāres ir gatavas pildīt jaunus pienākumus. Par to jau gadiem runāts, ka tā varētu būt. Viņas mēcās, apgūst programmas. Protams, viņām nebūs pieejas valsts institūciju datu bāzēm," stāsta Cēsu Centrālās bibliotēkas direktore Natālija Krama. Vecpiebalgas apvienības pagastu bibliotēkās, kā liecina informācija, tiks sniegti tikai pašvaldības pakalpojumi, taču, ja ne citi valsts pakalpojumi, tad iespēja izdrukāt "Covid – 19" sertifikātu šobrīd daudziem ir nepieciešamība. Lai to iegūtu, jābrauc uz Vecpiebalgu. Līdz šim vismaz Taurenē to varēja nokārtot. Sprotami, ja jau ir pārmaiņas, tad arī pakalpojumu klāstam jābūt tādām, kas iedzīvotājiem nepieciešams.

Klientu apkalpošanas centri ir apvienību pārvalžu pakļautībā. Novada pašvaldības Komunikācijas un klientu servisa pārvalde sniedz tikai metodisku atbalstu. Pārvaldes vadītājs K.Pots atzina, ka pagastu KAC nav paredzēti valsts pakalpojumi. Bet par iespēju saņemt sadarbības sertifikātu paskaidroja: "Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai nav konceptuālu iebildumu, ka sertifikātu varētu iz-

sniegt bibliotekāri. Nacionālajā veselības dienestā skaidroja, ka bibliotēkas nevar pieprasīt šādu pieeju personu datiem, bet to var izdarīt Vienotais klientu apkalpošanas centrs konkrētām bibliotekārēm. Cēsu Centrālās bibliotēkas vadītāja atbalsta, ka bibliotekārēm dod pieeju personu datiem. Piekļuve tālāk jāorganizē Vecpiebalgas apvienības pārvaldei." Tātad, kad tiks nokārtotas formalitātes, Kaives, Inešu, Taurenē un Dzērbenes bibliotēkās ikviens varēs saņemt izdrukātu kovida sertifikātu.

Top jauns VVPKAC

Bijušais Līgatnes novads bija vienīgais, kurā līdz šim nebija Vienotā valsts un pašvaldības klientu apkalpošanas centra (VVPKAC). Iemesls vienkāršs – nebija telpu. Patlaban tas tiek iekārtots bijušā novada vadītāja kabinetā Augšlīgatnē.

"Apmeklētājam atliks ienākt klientu apkalpošanas centrā, un visu varēs nokārtot. Te būs pieeja datoram, ja būs vajadzīga tikšanās ar kādu konkrētu pašvaldības speciālistu, blakus būs neliela telpa sarunām," stāsta Līgatnes apvienības pārvaldes saimniecības vadītājs E.Kurpnieks. KAC būs aprīkots ar mūsdienīgām mēbeļiem. Pirmajā stāvā tiek izbūvēta tualete, kas būs pieejama arī cilvēkiem ar kustību traucējumiem. Līdz šim pašvaldības ēkā tualete bija tikai otrajā stāvā. Telpu remontdarbos ieguldīti 17 525 eiro, iegādāta IT tehnika un jaunas biroja mēbeles par 5830 eiro, saņemta valsts dotācija 7200 eiro.

"Sākoties pandēmijai, pilsētā klienti netika pieņemti, iesniegumus atstāja pastkastītē. No jaunā gada sekretāre pilsētā pārtrauca darbu, bet Augšlīgatnē sekretāre būs Vienotā valsts un pašvaldību klientu apkalpošanas centra speciāliste. Pilsētas bibliotēkas vadītājam ir piekļuve, un viņa var izdrukāt sadarbības sertifikātus," stāsta Līgatnes apvienības pārvaldes vadītāja Ilze Goba un uzsver, ka no janvāra līgatniešiem būs pieejams plašāks pakalpojumu klāsts nekā līdz šim.

Visos pagastos vienādi

Valsts pakalpojumi turpmāk būs pieejami arī Raikuma un Straupes pagastā. "Tā kā Stalbē Vienotajā valsts un pašvaldību klientu apkalpošanas centrā strādā divas darbinieces, viena divas dienas strādās Straupē. Savukārt tagadējā kancelejas nodaļas vadī-

tāja mēcās, lai kļūtu par vienotā klientu apkalpošanas centra speciālisti un sniegtu pakalpojumus Raikumā," stāsta Pārgaujas apvienības pārvaldes vadītāja Maruta Druņiņa un uzsver, ka tieši tāds ir administratīvās reformas uzstādījums – lai valsts un pašvaldību pakalpojumi būtu vienuviet un pieejamāki.

Arī novada domes priekšsēdētāja vietnieks A.Šteins novērtē rasto risinājumu: "Ļoti pareizs virziens, ja tādu var piedāvāt arī citur, tas būtu ļoti labi."

Vai izjaukt, ja labi strādā

Amatas apvienības pārvaldes pagastos, kā uzsver vadītāja Elita Eglīte, pagastu pārvalžu vadītājas ne tikai apkalpo klientus, bet arī pilda pašvaldības funkcijas. "Viņu uzraudzībā ir sētnieki, atbildība par apkuri, apgaisojumu; Nītaurē, Skujenē arī kapu ierādīšana un citi pienākumi. Deputātiem skaidrojam situāciju. Vai sistēma, kas ir sevi attaisnojusi, būtu jālikvidē? Kādam taču šie pienākumi būs jāveic," viedokli pauž E.Eglīte, uzsverot, ka Nītaurē ir Vienotais klientu apkalpošanas centrs, ko iedzīvotāji aktīvi izmanto, bet pagastos ikdienas jautājumus kārtot pārvalžu vadītājas, arī pieņem iedzīvotāju iesniegumus.

Apkalpos bibliotekāre

Jaunpiebalgā ir viens no VVPKAC, kas Vidzemē apkalpo visvairāk klientu. "Līdz šim Zosēnos viena darbiniece bija gan pārvaldes vadītāja, gan sekretāre, gan Dzimtsarakstu nodaļas vadītājas vietniece. Viņa pieņēma iesniegumus, sniedza konsultācijas, maksājumus pieņēma kasīrē. Turpmāk šos pakalpojumus sniegs bibliotekāre," stāsta Jaunpiebalgas apvienības vadītāja Dace Valdemiere – Bišere un uzsver, ka bibliotekāre ir gatava to darīt, mēcās, pieejama arī video pamācība, kā veicami pienākumi. Jaunpiebalgā ir pieredzējusi speciāliste, kura var palīdzēt. "Līdz šim nevarēja nokārtot, ka Zosēnos varētu izsniegt kovida sertifikātu. Jācer, ka to varēs izdarīt, jo tas iedzīvotājiem ir svarīgi," saka pārvaldes vadītāja. No janvāra Zosēnu pagastā būs sabiedriskais un kultūras centrs, kurā iekļausies kultūras centrs, jauniešu centrs, bibliotēka, galerija un sociālo pakalpojumu punkts. Novada sociālais dienests lems, vai uz vietas būs arī sociālais darbinieks. Kabinets ir. □

Lappusi sagatavoja
SARMĪTE FELDMANE

Projektu finansē
Mediju atbalsta fonds
no Latvijas valsts
budžeta līdzekļiem

MAF
Mediju atbalsta fonds