

Valsts un pašvaldību pakalpojumi viena klikšķa attālumā

Egita Terēze Jonāne

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri arvien biežāk pārceļas no domju ēkām uz bibliotēkām vai, ejot laikam līdzī, kļūst par mobilo centru uz riteņiem. “Vietējā Latgales Avīze” lūkoja, kāds ir šo centru pienesums, tiem esot kā pakalpojumu tiltiem starp valsti/ pašvaldību un cilvēku.

Bibliotēkas to dara jau sen



Maija Jasinska: «Bibliotēka vairs nav tikai grāmatu krātuve»

Līvānu novada pašvaldība Rožupes bibliotēkā, tāpat kā Jersikas un Rudzātu bibliotēkās, izveidojusi valsts un pašvaldību vienotos klientu apkalpošanas centrus. Kā mēdz sacīt tautā, «nošauti divi zaķi» – gan saglabātas lauku bibliotēkas, gan valsts un pašvaldību pakalpojumi kļuvuši pieejamāki arī lauku iedzīvotājiem.

Rožupes bibliotēkas vadītāja Maija Jasinska telefonsarunā atzina, ka bibliotekāri jau pirms tam pieņēma iesniegumus, sniedza izziņas, pieteica pabalstus, pat iekasēja valsts un pašvaldības nodevas. Tagad daudzi šie pakalpojumi pieejami valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros.

«Pēc šo centru izveidošanas bibliotēku akcijas sabiedrībā ir cēlušās, pagastu pārvaldēs pakalpojumu vairs nav, tāpēc iedzīvotāji nāk un visu prasa bibliotekāriem. Ja mēs nevaram rast risinājumu, vēršamies pēc palīdzības Līvānu pilsētas valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Turklāt mēs tupinām mācīties semināros, jo digitālajā vidē tiek ieviesti jauni pakalpojumi. Iedzīvotāji uz Rožupes valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru nāk bieži

(ir dienas, kad atnāk desmit un vairāk rožupieši), īpaši tad, kad vajadzīgas bankas kontu izdrukas vai kad jāiesniedz gada ienākumu deklarācijas. Iedzīvotāji noslēdz slimības lapas, veic valsts pensiju pārrēķinus utt. Mēs jau darām arī neierastas lietas, piemēram, kādam cilvēkam, kurš iegādājies jaunu telefonu, nomainījām SIM karti. Bibliotēka vairs nav tikai grāmatu krātuve, bibliotēka ir tas kopienas centrs, kur notiek pasākumi, kur arī pieejami valsts un pašvaldību pakalpojumi. Un cilvēki mums, bibliotekāriem, katru reizi saka paldies,» teica Maija Jasinska.

Preiļos varēs saņemt arī bankas pakalpojumus



Preiļu novada Preiļu pilsētas valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra komanda – Egija Aleksejeva (no kreisās), Oksana Šņepste un Ērika Grigorjeva (un aiz kadra Agita Spuriņa)

Preiļu novada Preiļu pilsētas valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (Preiļu Galvenās bibliotēkas ēkā) darbojas ceturto mēnesi, un līdz šim sniegti vidēji 100 pakalpojumi mēnesī. Iedzīvotājus uzklausa un pakalpojumus nodrošina tā darbinieces Egija Aleksejeva, Ērika Grigorjeva, Oksana Šņepste un Agita Spuriņa.

«Pakalpojumu statistikas dinamika ir augoša – pagājušā gada trīs mēnešos (Preiļu novada Preiļu pilsētas valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs atvērts 2025. gada 1. oktobrī) sniedzām 302 pakalpojumus, bet šogad janvāra pirmo divu nedēļu laikā tie jau ir 90 pakalpojumi, lielākoties konsultācijas e-rīku lietošanā un iesniegumi Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai. Iedzīvotāji visbiežāk piesaka vecuma vai invaliditātes pensiju; pieprasa apbedīšanas, bezdarbnieka, bērna kopšanas un citus pabalstus; noformē slimības pabalstu u. c.

Lielākā daļa klientu, protams, ir Preiļu novada iedzīvotāji, bet dažreiz Valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā vēršas arī citos novados dzīvojošie vai tie, kuri ieradusies no ārvalstīm. Klientu apkalpošanas centram jau ir arī savi pastāvīgie klienti, palīdzam viņiem izmantot e-pastu, parakstīt un nosūtīt elektroniski parakstītus dokumentus, autentificēties dažādās tīmekļvietnēs ar internetbanku vai eParakstu (visbiežāk ar klienta ID karti caur eID kartes lasītāju un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes izsniegtajiem PIN kodiem). Klients vienā reizē var saņemt vairākus pakalpojumus, piemēram, pagājušajā piektdienā ar vienu apmeklētāju sagatavojām un nosūtījām piecus iesniegumus,» pastāstīja Egija Aleksejeva.

Iedzīvotājus priecē, ka Preiļos atgriežas bankas, piemēram, gan SEB, gan Swedbank konsultanti sniegs bankas pakalpojumus turpat Preiļu novada Preiļu pilsētas valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā, proti, pēc iepriekšēja pieraksta, kurš veicams, zvanot uz banku vai rezervējot tikšanās laiku bankas tīmekļvietnē.

Jāuzsver, ka valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs ir pakalpojumu pieteikšanās vieta, un darbiniecēm nav piekļuves personas datiem, tāpēc sīkāku informāciju, kuru bieži jautā klienti, piemēram, «cik liels būs manas vecuma pensijas apmērs»,

«kāpēc šomēnes saņēmu mazāku pabalstu», var saņemt, apmeklējot valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru klātienē vai zvanot pa tālruni. Cilvēks patstāvīgi vai ar valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieka palīdzību var pieteikt visus valsts pārvaldes portālā www.latvija.gov.lv pieejamos e-pakalpojumus, kā arī atsevišķus pakalpojumus uz vietas valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā pieteikt papīra formā vai elektroniski pēc klienta pilnvarojuma.

Egija Aleksejeva atgādināja, ka valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā iespējams iesniegt Algas nodokļa grāmatiņu, aizpildīt un iesniegt Valsts ieņēmumu dienesta gada ienākuma deklarāciju, tomēr viņa aicināja nesteigties to darīt uzreiz martā, lai nenoslogotu sistēmu un neveidotos garas rindas.

«Mēs priecājamies, ja klients precīzi izstāsta savu vajadzību, jo ir bijis tā, ka iedzīvotājs noformulē vienu vajadzību, bet, kad sākam rakstīt iesniegumu, noskaidrojas, ka viņam nepieciešams pavisam cits pakalpojums. Piemēram, viens klients lūdza uzziņu, vai firma maksā nodokļus, bet tad sarunas laikā noskaidrojām, ka viņš vēlas uzzināt, vai darba devējs maksā par viņu sociālās iemaksas. Taču ne visas tīmekļvietnes ir labi pārskatāmas, dažreiz arī e-pakalpojumu lietošanas portālos jārokas dziļāk, lai sameklētu to pakalpojumu, kuru lūdz iedzīvotājs. Kāda sieviete bija ieradusies pieteikt bērna piedzimšanas pabalstu trešajam bērniņam – divi vecākie bērni dzimuši Dānijā, kur valsts automātiski pēc bērna piedzimšanas izmaksā visus pabalstus, kuri pienākas. Mēs pateicamies atsaucīgajiem Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Valsts ieņēmumu dienesta un citu iestāžu darbiniekiem, kuri sniedz telefonkonsultācijas dažādu jautājumu risināšanai. Atsevišķs paldies Preiļu novada Riebiņu pagasta valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra darbiniecei par palīdzību uzsākt darba gaitas pakalpojumu centru sistēmā,» teica Egija Aleksejeva.

Viņa arī atgādināja, ka, nākot uz Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru, līdzī jāpaņem personu apliecināošs dokuments un citi nepieciešamie dokumenti (apliecības, izziņas vai vēstules u. c.).

Pakalpojumus aizved ar autobusu

Kopš aizvadītā gada Līvānu novadā kursē mobilais klientu apkalpošanas centrs jeb īpaši aprīkots elektroautobuss, kur šī novada speciālisti sniedz valsts un pašvaldības pakalpojumus tiem iedzīvotājiem, kuri dzīvo Jersikas, Turku, Rožupes, Sutru un Rudzātu pagastā. Visi pakalpojumi ir par brīvu, turklāt mikroautobuss piebrauc pie pašām mājām.



Publicitātes foto

Kādas pakalpojumus pašvaldība ar šo mikroautobusu «aizved» pagastu iedzīvotājiem? Pašvaldības interneta tīmekļvietnē www.livani.lv lasāms, ka tie ir:

- * palīdzība e-pakalpojumu lietošanā portālā www.latvija.lv;
- * pašvaldības pieteikumu pieņemšana un iesniegšana;
- * bibliotēkas pakalpojumi – grāmatu pasūtīšana un izsniegšana;
- * konsultācijas par sociālajiem pabalstiem un atbalstu;
- * bāriņtiesas notariālie pakalpojumi un konsultācijas u. c.

Līvānu novada centrālās bibliotēkas vadītājas vietniece Lidiņa Pintāne novērojusi, ka no mobilā busa pakalpojumu klāsta pieprasītākie ir sociālā darbinieka un bibliotēkas pakalpojumi. Tāpat viņa pieļāva, ka laika gaitā mobilā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu klāsts varētu tikt papildināts ar jauniem pakalpojumiem. Vaicāta, vai pie cilvēkiem varētu doties arī frizieris, viņa atzina, ka arī šāda ideja ir realizējama, bet tad mikroautobusam būtu vajadzīgs papildu aprīkojums.

Savukārt pašvaldības video, kur reklamēts mobilais klientu apkalpošanas centrs, uzsvērtas arī iedzīvotāju atsauksmes, proti, «šis pakalpojums būs pieprasīts»; «pašvaldība domā par tiem iedzīvotājiem, kuriem ir vajadzīga palīdzība».

UZZIŅAI

Līvānu novada Rožupes pagasta valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs

Tas atrodas Rožupes bibliotēkā.

Darba laiks:

Pirmdien, otrdien, trešdien, ceturtdien un piektdien plkst. 8.30–16.30;

Sestdien plkst. 9.00–13.00.

Tālrunis uzziņām – 66954993.

Preiļu pilsētas valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs

Tas atrodas Preiļu Galvenajā bibliotēkā (1. stāvs, Kārsavas ielā 4).

Darba laiks:

Pirmdien plkst. 8.30–12.00 un 12.30–18.00;

Otrdien, trešdien, ceturtdien plkst. 8.30–12.00 un 12.30 – 17.00;

Piektdien plkst. 8.30–12.00 un 12.30–16.00.

Tālrunis uzziņām (darbdienās) – 67231261.

Līvānu novadā

Mobilā klientu apkalpošanas centra maršruts:

Pirmdien – Jersikas pagasts (plkst. 13.00–16.00);

Otrdien – Rudzātu pagasts (plkst. 9.00–12.00), Turku pagasts (plkst. 13.00–16.00);

Trešdien – Sutru pagasts (plkst. 9.00–12.00), Rožupes pagasts (plkst. 13.00–16.00);

Pakalpojumu var pieteikt, zvanot uz sava pagasta tālruni: **Jersikā** – 66954992;

Rožupē – 66954993; **Rudzātās** – 66954994; **Sutros** – 65329134; **Turkos** – 65326789. ▣

«Projektu finansē Mediju atbalsta fonds no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem». «Par projekta raksta «Valsts un pašvaldību pakalpojumi viena klikšķa attālumā» saturu atbild SIA «Vietējā»».

MAF
Mediju atbalsta fonds