



RĪGAS PILSĒTAS IZPILDDIREKTORS

Rātslaukums 1, Rīga, LV-1539, tālrunis 80000800, fakss 67026184, e-pasts: riga@riga.lv

REGLAMENTS

Rīgā

2018.gada 24.oktobrī

Nr.RD-18-3-rgi

Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra reglaments

Izdots saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 73.panta pirmās daļas 1.punktu

I. Vispārīgie jautājumi

1. Reglaments nosaka Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra (turpmāk – centrs) uzdevumus, struktūru un darba organizāciju.
2. Centrs ir Rīgas pilsētas pašvaldības (turpmāk – pašvaldība) centrālās administrācijas struktūrvienība, kas pakļauta Rīgas pilsētas izpilddirektoram.
3. Savā darbā centrs ievēro Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus, kā arī šo reglamentu.
4. Centrs sarakstē izmanto Rīgas pilsētas izpilddirektora noteikta parauga veidlapu. Parakstīt dokumentus uz centra veidlapas ir tiesīgs centra vadītājs vai centra vadītāja norīkots centra darbinieks.
5. Savus uzdevumus centrs veic, sadarbojoties ar citām pašvaldības administrācijas iestādēm un struktūrvienībām, kā arī valsts institūcijām.
6. Dzīvesvietas deklarēšanas reģistrāciju centrs veic Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes uzraudzībā un metodiskā vadībā.

II. Centra funkcijas un uzdevumi

7. Centrs pilda pašvaldības kompetences īstenošanas atbalsta funkciju klientu apkalpošanas jomā un dzīvesvietas deklarēšanas iestādes funkciju Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā.

8. Lai izpildītu pašvaldības kompetences īstenošanas atbalsta funkciju klientu apkalpošanas jomā, centrs veic šādus uzdevumus:

8.1. sniedz vispārīgu informāciju un konsultācijas par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem;

8.2. pieņem lūgumus, sūdzības, priekšlikumus vai jautājumus (turpmāk – iesniegums), reģistrē tos un nodod kompetentai iestādei vai amatpersonai atbildes sniegšanai;

8.3. pieņem pašvaldības pakalpojumu pieprasījumus, veic pakalpojumu izpildi vai pakalpojuma rezultāta piegādi atbilstoši pašvaldībā noteiktajai kārtībai;

8.4. piešķir autorizācijas tiesības pašvaldības pakalpojumu portālā www.eriga.lv (turpmāk – pakalpojumu portāls);

8.5. pieņem bezskaidras naudas maksājumus ar maksājumu kartēm par pašvaldības pakalpojumiem;

8.6. informē klientus par valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības saņemšanas kārtību;

8.7. nodrošina metodisko vadību klientu apkalpošanas un pašvaldības pakalpojumu pārvaldības jomā atbilstoši pašvaldībā noteiktajai kārtībai;

8.8. organizē Rīgas domes priekšsēdētāja, Rīgas domes priekšsēdētāja vietnieka un Rīgas pilsētas izpilddirektora apmeklētāju pieņemšanu;

8.9. nodrošina iekšējā tirgus informācijas sistēmas koordinators pienākumu izpildi pašvaldībā;

8.10. veic klientu prasību apzināšanu, statistiskās informācijas apkopošanu un šo datu analīzi, lai pilnveidotu centra darbību;

8.11. sagatavo dokumentus un dokumentu projektus atbilstoši centra kompetencei;

8.12. veic citus normatīvajos aktos noteiktos uzdevumus.

9. Lai izpildītu dzīvesvietas deklarēšanas iestādes funkciju Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā, centrs veic šādus uzdevumus:

9.1. veic personas deklarētās dzīvesvietas reģistrāciju;

9.2. izsniedz Iedzīvotāju reģistrā iekļautās ziņas par personas deklarēto vai reģistrēto dzīvesvietas adresi;

9.3. apliecina vēlētāju parakstus par Centrālajā vēlēšanu komisijā reģistrētu likumprojektu, Satversmes grozījumu projektu vai Saeimas atsaukšanas ierosināšanu;

9.4. aktualizē vēlētāju reģistrā ziņas par vēlēšanu iecirkņa maiņu.

III. Centra tiesības

10. Centram ir tiesības:

10.1. pieprasīt un saņemt no pašvaldības administrācijas iestādēm, struktūrvienībām, aģentūrām, kapitālsabiedrībām, biedrībām un nodibinājumiem centra uzdevumu veikšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus, kā arī paskaidrojumus no minēto institūciju amatpersonām;

10.2. iesniegt priekšlikumus pašvaldības administrācijas iestāžu un struktūrvienību darba uzlabošanai jautājumos, kas ietilpst centra kompetencē;

10.3. iesniegt Rīgas pilsētas izpilddirektoram priekšlikumus par centra darba uzlabošanu;

10.4. atbilstoši savai kompetencei veidot darba grupas, iesaistot to darbā citu pašvaldības institūciju speciālistus;

10.5. saņemt materiāltehnisko nodrošinājumu centra uzdevumu veikšanai;

10.6. atbilstoši centra kompetencei un pašvaldības interesēm sadarboties ar valsts iestādēm, citām pašvaldībām un sabiedriskajām organizācijām, kā arī piedalīties starptautisko institūciju un Eiropas Savienības institūciju rīkotajās aktivitātēs un pasākumos;

10.7. centra kompetences ietvaros sniegt priekšlikumus Rīgas pilsētas izpilddirektoram pašvaldības budžeta veidošanai;

10.8. īstenot citas normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

IV. Centra vadība un struktūra

11. Centru vada centra vadītājs, kura kompetence ir noteikta šajā reglamentā un amata aprakstā. Centra vadītājs ir pakļauts Rīgas pilsētas izpilddirektoram. Centra vadītāju pieņem darbā un atlaiž no darba Rīgas pilsētas izpilddirektors.

12. Centra vadītāja prombūtnes laikā centru vada nodaļas vadītājs vai cits ar Rīgas pilsētas izpilddirektora rīkojumu noteikts centra darbinieks.

13. Centra darba organizācijas jautājumos centra vadītājs izdod rīkojumus un citus iekšējos normatīvos aktus, kas saistoši centra darbiniekiem.

14. Centra vadītājs nosaka centra darbinieku pienākumu sadali, organizē centram noteikto uzdevumu izpildi un ir atbildīgs par centra uzdevumu un augstākstāvošu amatpersonu rīkojumu laicīgu un kvalitatīvu izpildi.

15. Centram ir šādas nodaļas:

15.1. Klientu apkalpošanas nodaļa;

15.2. Metodikas nodaļa;

15.3. Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļa.

16. Nodaļas vada nodaļu vadītāji, kuru kompetence ir noteikta šajā reglamentā un amata aprakstos. Nodaļu vadītāji ir pakļauti centra vadītājam. Nodaļu vadītājus pieņem darbā un atlaiž no darba Rīgas pilsētas izpilddirektors.

17. Nodaļu vadītāji nosaka attiecīgās nodaļas pienākumu sadali un ir atbildīgi par attiecīgajai nodaļai noteikto uzdevumu un augstākstāvošu amatpersonu rīkojumu laicīgu un kvalitatīvu izpildi.

18. Nodaļu vadītājiem var būt vietnieki, kuru kompetence ir noteikta šajā reglamentā un amata aprakstā. Nodaļas vadītāja vietnieks ir pakļauts nodaļas vadītājam.

19. Nodaļas vadītāja prombūtnes laikā nodaļu vada nodaļas vadītāja vietnieks vai cits ar Rīgas pilsētas izpilddirektora rīkojumu noteikts centra darbinieks.

20. Nodaļu darbinieki ir pakļauti attiecīgās nodaļas vadītājam. Nodaļas darbiniekus pieņem darbā un atlaiž no darba Rīgas pilsētas izpilddirektors.

V. Centra darbinieku tiesības un pienākumi

21. Centra darbinieku amata pienākumi ir noteikti amata aprakstā.

22. Centra darbinieki saskaņā ar šo reglamentu pilda citus centra vadītāja un centra nodaļu vadītāju noteiktus līdzīga rakstura centra kompetencē ietilpstošus uzdevumus.

23. Uzdevumu izpildē centra darbinieki sadarbojas ar citām pašvaldības administrācijas iestādēm un struktūrvienībām, kā arī valsts iestādēm.

24. Ja centra darbinieks saņēmis tiešu uzdevumu no Rīgas domes priekšsēdētāja, Rīgas domes priekšsēdētāja vietnieka vai Rīgas pilsētas izpilddirektora, viņš par to informē centra vadītāju un nodaļas vadītāju.

VI. Centra nodaļu uzdevumi

25. Klientu apkalpošanas nodaļa veic klientu apkalpošanu klātienē un neklātienē (telefoniski – pa Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800, elektroniski, izmantojot pasta starpniecību) un:

25.1. sniedz vispārīgu informāciju un konsultācijas par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem – pašvaldības pakalpojumu saņemšanas kārtību, apmeklētāju pieņemšanas laiku, dokumentu virzību un citu informāciju;

25.2. nodrošina pašvaldības darbību reglamentējošo normatīvo aktu un pieņemto lēmumu pieejamību, ciktāl to neierobežo citi normatīvie akti;

25.3. pieņem iesniegumus, izvērtē to atbilstību noteiktajām iesniegšanas un noformēšanas prasībām, reģistrē tos un nodod kompetentai pašvaldības administrācijas iestādei, struktūrvienībai vai amatpersonai atbildes sniegšanai;

25.4. pēc klienta pieprasījuma noformē mutvārdu iesniegumu rakstveidā;

25.5. sagatavo rezolūciju projektus iesniegumiem un pakalpojumu pieprasījumiem, kas adresēti Rīgas domei, Rīgas domes priekšsēdētājam, Rīgas domes priekšsēdētāja vietniekam un Rīgas pilsētas izpilddirektoram;

25.6. pieņem pašvaldības pakalpojumu pieprasījumus, izvērtē to atbilstību noteiktajām iesniegšanas un noformēšanas prasībām, reģistrē tos un nodod kompetentai pašvaldības administrācijas iestādei, struktūrvienībai vai amatpersonai pakalpojuma izpildei;

25.7. veic pakalpojuma izpildi vai pakalpojuma rezultāta piegādi atbilstoši pašvaldībā noteiktajai kārtībai;

25.8. piešķir, bloķē vai atbloķē autorizācijas tiesības pakalpojumu portālā, administrē dokumentus par autorizācijas tiesību piešķiršanu;

25.9. pieņem bezskaidras naudas maksājumus ar maksājumu kartēm par pašvaldības noteiktajiem maksas pakalpojumiem un saistībā ar ārējos normatīvajos aktos noteiktajiem pašvaldības iekasējamajiem nodokļiem un nodevām;

25.10. izsniedz juridiskās palīdzības pieprasījuma veidlapu, informē par veidlapas aizpildīšanu un tai pievienojamiem dokumentiem;

25.11. kārtro centra (izņemot iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļas) lietvedībā esošos dokumentus atbilstoši Rīgas domes lietu nomenklatūrai un dokumentu un arhīva pārvaldību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām;

25.12. reģistrē klientu kontaktus atbilstoši pašvaldībā noteiktajai kārtībai;

25.13. veic klientu prasību izzināšanu.

26. Metodikas nodaļa nodrošina metodisko vadību klientu apkalpošanas un pašvaldības pakalpojumu pārvaldības jomā un:

26.1. izstrādā un uztur centra klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas kārtību (procedūru/procesu ieviešana, uzturēšana, analīze, optimizācija) un atbilstoši tai sistemātiski pilnveido centra klientu apkalpošanas un pakalpojuma sniegšanas procesus;

26.2. sniedz priekšlikumus vienotas pakalpojumu pārvaldības sistēmas uzturēšanai un pilnveidošanai;

26.3. nodrošina pašvaldības pakalpojumu kopkataloga pārvaldību atbilstoši pašvaldībā noteiktajai kārtībai;

26.4. sniedz metodisko atbalstu un konsultē pašvaldības administrācijas iestādes un struktūrvienības klientu apkalpošanas un pakalpojumu pārvaldības jomā;

26.5. nodrošina pašvaldībā noteiktās klientu kontaktu pārvaldības prasību ievērošanas kontroli;

26.6. apkopo informāciju par centra darbu, analizē centra darbības rezultātus un sadarbībā ar centra nodaļām izstrādā priekšlikumus centra darbības uzlabošanai;

26.7. organizē Rīgas domes priekšsēdētāja, Rīgas domes priekšsēdētāja vietnieka un Rīgas pilsētas izpilddirektora apmeklētāju pieņemšanu;

26.8. nodrošina iekšējā tirgus informācijas sistēmas koordinatora pienākumu izpildi pašvaldībā;

26.9. atbilstoši centra kompetencei:

26.9.1. koordinē pašvaldības politikas plānošanas dokumentu un iekšējo normatīvo aktu izstrādi klientu apkalpošanas un pakalpojumu pārvaldības jomās;

26.9.2. sniedz atzinumus par pašvaldības administrācijas iestāžu vai struktūrvienību izstrādātajiem normatīvajiem aktiem un plānošanas dokumentiem;

26.10. centra kompetences jomā izstrādā metodes klientu prasību izpētei, kā arī koordinē klientu prasību izpēti un veic izpētes rezultātu novērtēšanu.

27. Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļa nodrošina dzīvesvietas deklarēšanas iestādes uzdevumu izpildi un:

27.1. reģistrē ziņas par deklarēto dzīvesvietu;

27.2. nodrošina dzīvesvietas deklarēšanu mājas apstākļos;

27.3. nodrošina personas sniegto ziņu datorizētu apstrādi, aizsardzību, saglabāšanu un aktualizēšanu Iedzīvotāju reģistrā;

27.4. pēc pieprasījuma izsniedz dokumentu, kas apliecina dzīvesvietas deklarēšanas faktu;

27.5. izsniedz izziņu par personas aktuālo deklarēto vai reģistrēto dzīvesvietu Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā;

27.6. izsniedz izziņu par mirušas personas pēdējo dzīvesvietu Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā;

27.7. administrē pašvaldībā pieņemtās un reģistrētās dzīvesvietas deklarācijas;

27.8. nodrošina iesniegumu par vēlēšanu iecirkņa maiņu pieņemšanu un ziņu aktualizēšanu vienotajā vēlēšanu uzskaites sistēmā – Vēlētāju reģistrā;

27.9. klātienē apliecina vēlētāju parakstus par Centrālajā vēlēšanu komisijā reģistrētu likumprojektu, Satversmes grozījumu projektu vai Saeimas atsaukšanas ierosināšanu;

27.10. nodrošina no Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes saņemtās informācijas par deklarēto dzīvesvietu vai deklarāciju pārņemšanu un sinhronizāciju Rīgas domes Vienotajā informācijas sistēmā;

27.11. kārtot iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļas dokumentus atbilstoši Rīgas domes lietu nomenklatūrai un dokumentu un arhīva pārvaldību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām;

27.12. atbilstoši kompetencei sagatavo atbildes uz fizisko un juridisko personu iesniegumiem;

27.13. pieņem apmeklētājus un atbilstoši kompetencei sniedz informāciju un konsultācijas.

VII. Noslēguma jautājumi

28. Atzīt par spēku zaudējušiem:

28.1. Rīgas pilsētas izpilddirektora 2013.gada 23.augusta reglamentu Nr.2 “Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra reglaments” (ar grozījumiem, kas izdarīti ar Rīgas pilsētas izpilddirektora 2018.gada 12.oktobra reglamentu Nr.2);

28.2. Rīgas pilsētas izpilddirektora 2017.gada 28.decembra reglamentu Nr.9 “Rīgas pilsētas Austrumu iedzīvotāju dzīvesvietas reģistrācijas nodaļas reglaments”;

28.3. Rīgas pilsētas izpilddirektora 2017.gada 28.decembra reglamentu Nr.10 “Rīgas pilsētas Ziemeļu iedzīvotāju dzīvesvietas reģistrācijas nodaļas reglaments”;

28.4. Rīgas pilsētas izpilddirektora 2017.gada 28.decembra reglamentu Nr.11 “Rīgas pilsētas Pārdaugavas iedzīvotāju dzīvesvietas reģistrācijas nodaļas reglaments”.

29. Reglaments stājas spēkā 2018.gada 3.decembrī.

Rīgas pilsētas izpilddirektors

J.Radzevičs