

Pakalpojumu centru darbības raksturojums

Saskaņā ar likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ pantu, novada pagastos un novada pilsētās, kurās neatrodas pašvaldības administratīvais centrs, pašvaldības domei ir jāizveido pakalpojumu centri (turpmāk PC), kas nodrošinātu iedzīvotājiem noteiktu pakalpojumu pieejamību. Šis jautājums ir īpaši aktuāls administratīvi teritoriālās reformas īstenošanas laikā, jo kvalitatīvi pakalpojumi ir viens no galvenajiem priekšnosacījumiem veiksmīgai reformai. Lai noskaidrotu, kā pašvaldības veikušas minētā uzdevuma izpildi, Pašvaldību pārraudzības departamenta darbinieki 2005.gada oktobrī un novembrī apmeklēja 21 novadu un veica izpēti trīsdesmit piecos novada pagastu un novada pilsētu PC. Padziļinātai informācijas ieguvei tika izstrādāta un izpētes darbā izmantota speciāla anketa.

Pakalpojumu centru izpētes mērķi:

1. Pārbaudīt un izvērtēt pašvaldību darbību likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ pantā doto uzdevumu izpildē.
2. Izanalizēt un sniegt vērtējumu pakalpojumu pieejamībai un pakalpojumu sniegšanas efektivitātei PC.
3. Sagatavot rekomendācijas pašvaldībām par pakalpojumiem, kādi būtu obligāti jāsniedz PC.

Pakalpojumu centra mērķis – nodrošināt novada pagastu un novada pilsētu, kurās neatrodas pašvaldības administratīvais centrs, iedzīvotājiem iespēju saņemt likumā „Par pašvaldībām”, citos likumos un pašvaldību lēmumos noteiktos pakalpojumus pēc iespējas tuvāk dzīves vietai un atbilstošā kvalitātē.

Pašvaldību darbība likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ pantā doto uzdevumu izpildē

Saskaņā ar Administratīvi teritoriālās reformas likumu, novads ir administratīvā teritorija, kura izveidota, apvienojoties pagastiem, pilsētām vai pagastiem un pilsētām, un kurā ir viena vietējā pašvaldība. Līdz 2005. gada 1.decembrim Latvijā ir izveidoti 26 novadi. Saskaņā ar likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ pantu PC bija jāizveido 21 novadā. Minēto novadu pagastos un pilsētās izveidoti 35 PC, kas pamatā atbilst likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ panta prasībām. Divos novados - Talsu rajona Sabiles novada bijušajā Abavas pagastā un Tukuma rajona Kandavas novada bijušajā Kandavas pagastā, kuros neatrodas pašvaldības administratīvais centrs, PC nedarbojas. Raksturojot situāciju Sabiles novadā, jāatzīmē, ka, apvienojoties Sabiles pilsētas un Abavas pagasta pašvaldībām, par jaunizveidotās pašvaldības administratīvo centru kļuva Sabile. Sākotnēji tika pieņemts lēmums Abavciema (7 km no Sabiles) iedzīvotājiem bijušajā Abavas pagasta padomes ēkā izveidot PC, saglabājot

iespēju saņemt domes darbinieku pakalpojumus. Šajā pakalpojumu centrā domes darbinieki (sekretāre, bāriņtiesas priekšsēdētāja vai sociālā darbiniece un kasiere) vienu dienu nedēļā (trešdienās) sniedza likuma “Par pašvaldībām” 69.¹ pantā minētos pakalpojumus Abavciema iedzīvotājiem. Taču, ņemot vērā Sabiles novadam piemītošo ģeogrāfisko īpatnību, ka Sabiles pilsēta atrodas pašvaldības teritorijas centrā – visapkārt tai atrodas Abavas pagasts, nelielo pagastā dzīvojošo iedzīvotāju skaitu (~100 iedzīvotāju), kā arī mazo pakalpojuma centra apmeklētāju skaitu, 2000.gada decembrī tika nolemts pārtraukt šī pakalpojuma centra darbību. Zemo apmeklētību var izskaidrot ar to, ka pārsvarā visas iedzīvotājiem nozīmīgās, infrastruktūras atrodas Sabiles pilsētā. Tāpēc, apmeklējot Sabiles novada domi, iedzīvotāji to apvieno ar citas, viņiem vajadzīgās, iestādes apmeklējumu.

Līdzīga situācija ir izveidojusies Kandavas novadā. Apvienojoties Kandavas pilsētas, Kandavas, Cēres, Matkules un Zemītes pagasta pašvaldībām, par jaunizveidotās pašvaldības administratīvo centru kļuva Kandava. Kandavas pagastā bija ģeogrāfiski neizdevīgi veidot pakalpojumu centru, jo pirms apvienošanās Kandavas pagasta padome atradās Kandavas pilsētas administratīvajā teritorijā. Likuma “Par pašvaldībām” 69.¹ pantā minētos pakalpojumus bijušā Kandavas pagasta iedzīvotāji var saņemt Kandavas novada domē. Ņemot vērā, ka visas iedzīvotājiem nozīmīgās infrastruktūras atrodas Kandavas pilsētā, apmeklējot Kandavas novada domi, iedzīvotāji to apvieno ar citas, viņiem vajadzīgās, iestādes apmeklējumu.

Pašlaik Kandavas pagasta administratīvajā teritorijā Valdiķu ciema kultūras namā iedzīvotājiem ir saglabāta iespēja norēķināties par komunālajiem pakalpojumiem.

Jāatzīmē, ka nevienā no abiem gadījumiem nav bijusi iedzīvotāju neapmierinātība par šādu pašvaldības lēmumu.

Pamatojoties uz likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ panta trešo daļu, novada dome sava budžeta ietvaros var izveidot papildus PC pēc saviem ieskatiem. Papildus ir izveidoti divi PC: Ogres novadā ir izveidots Ciemupes PC un Riebiņu novadā – Riebiņu pagasta teritoriālā pārvalde.

Pakalpojumu centru statuss

Pašvaldībām, veidojot PC, ir divas atšķirīgas pieejas. PC var būt kā pašvaldības iestāde – juridiska persona, kas tiek izveidota ar pašvaldības lēmumu. Šādā gadījumā tam ir savs zīmogs ar attiecīgās pašvaldības ģerboņa attēlu un pilnu centra nosaukumu, sava veidlapa un atsevišķs norēķinu konts. Pēc šāda principa PC – Aizkraukles pagasta pārvaldi ir izveidojusi Aizkraukles novada dome bijušajā Aizkraukles pagastā.

Otrs variants ir tāds, ka PC tiek izveidots kā pašvaldības – novada domes struktūrvienība. Tieši šāda pieeja ir pārējo 34 PC izveidē, kuru darbība noteikta novada domes nolikumā. PC struktūru, štatu sarakstu un darbinieku algu likmes apstiprina ar pašvaldības lēmumu, ņemot vērā centrā sniegto pakalpojumu apjomu. Atsevišķs budžets PC netiek izdalīts. PC tiek finansēts no pašvaldības pamatbudžeta un vispārējiem pakalpojuma centra ieņēmumiem- no maksas pakalpojumiem, ziedojumiem, dāvinājumiem. Jāatzīmē, ka, lai gan atsevišķos novados, piem., Riebiņu novadā, ir izstrādāti vienoti noteikumi par maksas pakalpojumu sniegšanu pakalpojumu centros, vispārējie PC ieņēmumi sastādaniecīgu PC budžeta daļu.

Raksturojot PC, jāatzīmē, ka tikai 8 (23%) no 35 izveidotajiem PC tiek saukti par pakalpojumu centriem, populārs ir nosaukums – pagasta teritoriālā pārvalde (Riebiņu novadā), pagasta pārvalde (Aizkraukles, Vārkavas, Līvānu, Ilūkstes novadā), administratīvais centrs (Kandavas, Ciblas novadā), vēl lieto nosaukumu pagasta centrs (Preiļu novadā), pagasta administrācija (Siguldas novadā) u.c.

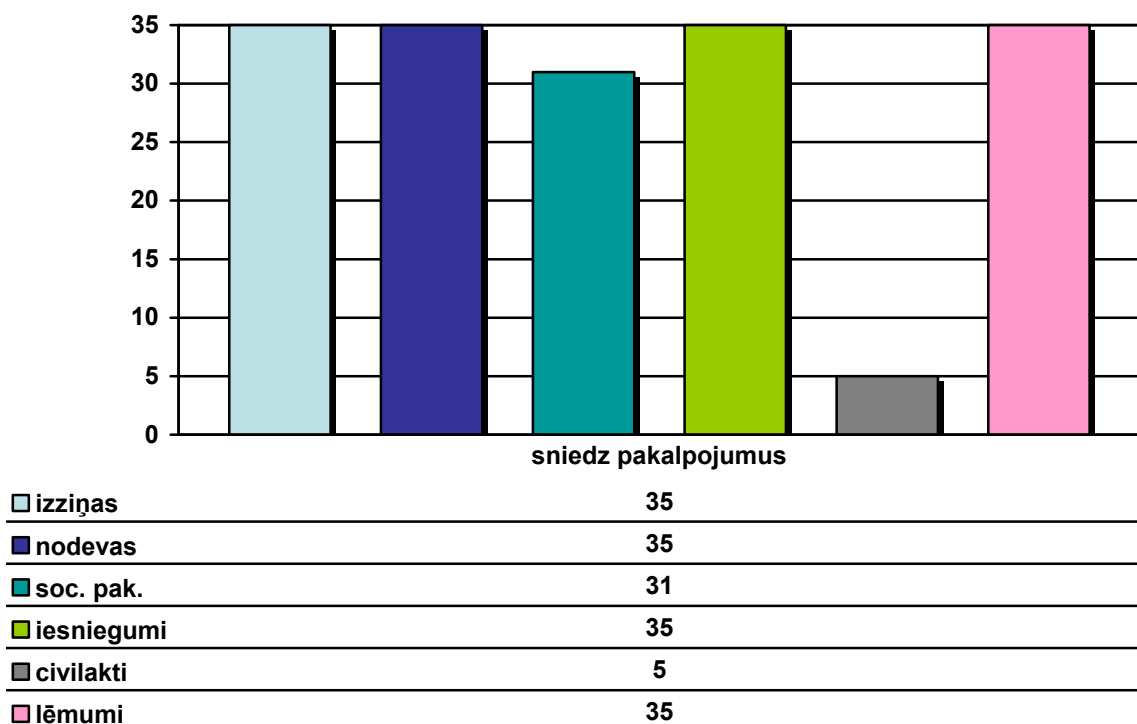
Pakalpojumu centros sniegtie pakalpojumi, to pieejamība un efektivitāte

Likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ pantā ir noteikti šādi pakalpojumi, kas jāveic PC:

1. nodrošināt pašvaldības kompetencē esošo izziņu izsniegšanu un sniegt informāciju par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem;
2. pieņemt valsts noteikto nodokļu un nodevu maksājumus, kuru iekasēšana ir uzdots pašvaldībai, kā arī novada domes noteikto nodevu maksājumus un maksājumus par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem;
3. nodrošināt pašvaldības sociālo pabalstu izmaksas Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajā kārtībā;
4. pieņemt iesniegumus, sūdzības un priekšlikumus no attiecīgajā teritorijā dzīvojošajiem iedzīvotājiem un tajā reģistrētajām juridiskajām personām, organizēt atbildes sagatavošanu iesniedzējiem;
5. reģistrēt civilstāvokļa aktus, atjaunot un grozīt civilstāvokļa aktu reģistru un atkārtoti izsniegt laulības, dzimšanas vai miršanas apliecības likumā “Par civilstāvokļa aktiem” noteiktajā kārtībā;
6. nodrošināt pieejamību informācijai par domes pieņemtajiem lēmumiem.

Faktiski pakalpojumu centros ir jānodrošina pašvaldību sociālo un administratīvo pakalpojumu sniegšana, t.i., to uzdevumu izpilde, kas saistīti ar pašvaldību kompetencē noteiktajām funkcijām, un kuru izpilde ir jānodrošina iedzīvotāju dzīves vietas tuvumā, lai samazinātu nepieciešamību apmeklēt novadu centrus.

Pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem var raksturot ar PC pieejamo pakalpojumu klāstu, pakalpojumu vietu sasniedzamību (to ietekmē gan apkalpojamās teritorijas konfigurācija, gan ceļu stāvoklis, gan sabiedriskā transporta tīkls), PC darba laiku. Analizējot pakalpojumu pieejamību, jāatzīmē, ka visos apmeklētajos PC pamatā tiek sniegti likumā „Par pašvaldībām” 69.¹pantā noteiktie pakalpojumi, izņemot civilstāvokļa aktu reģistrāciju, civilstāvokļa aktu reģistru grozīšanu un atjaunošanu, ne visos pakalpojumu centros tiek atkārtoti izsniegtas laulības, dzimšanas vai miršanas apliecības likumā “Par civilstāvokļa aktiem” noteiktajā kārtībā. Saskaņā ar iegūto informāciju šie pakalpojumi ir maz pieprasīti. Ja ir pieprasījums pēc šādiem pakalpojumiem, tie tiek nodrošināti (1.att.).



1.att. PC sniegtie pakalpojumi saskaņā ar likuma “Par pašvaldībām” 69.¹panta prasībām

Liela ir pakalpojumu centru loma iedzīvotājiem nepieciešamās informācijas sniegšanā, palīdzības saņemšanā konkrētos, iedzīvotājiem neskaidros jautājumos. Aktuālākie jautājumi, ar kuriem iedzīvotāji vēršas PC ir:

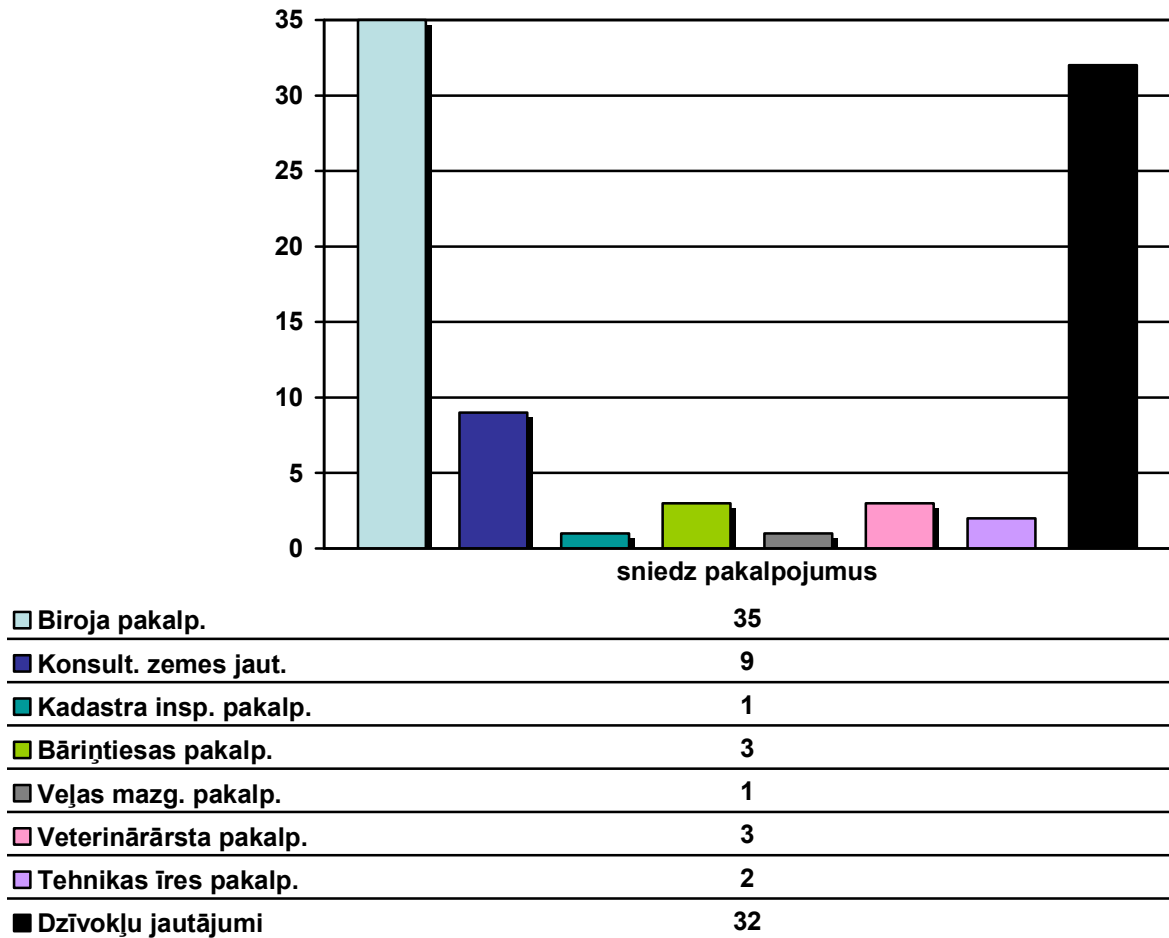
1. dzīvokļu jautājumi;
2. īres un komunālo maksājumu jautājumi;
3. dažādas sadzīves problēmas;
4. īpašuma tiesības;
5. sociālie jautājumi;
6. pirkuma tiesības;

7. autobusu bilešu atmaksa skolniekiem;
8. nodokļu maksājumi;
9. lauksaimniecības jautājumi;
10. zemes īpašumu apsaimniekošanas jautājumi;
11. akcīzes nodokļa degvielai atmaksa;
12. dažāda veida izziņas;
13. projektu finansējuma saņemšanai sagatavošanas un noformēšanas jautājumi .

Visbiežāk iedzīvotājiem jāsniedz izziņas:

1. Zemes dienestam – par zemes nodokļiem, parādiem, maksājumiem, piederību, lietošanu;
2. Valsts ieņēmumu dienestam – par zemes nomu, maksājumiem, īpašumu piederību. Par akcīzes nodokli, zemes apstrādāšanu, apgrūtinājumiem, nodokļu parādiem;
3. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai – par maznodrošināto statusu, pensiju apjomiem.

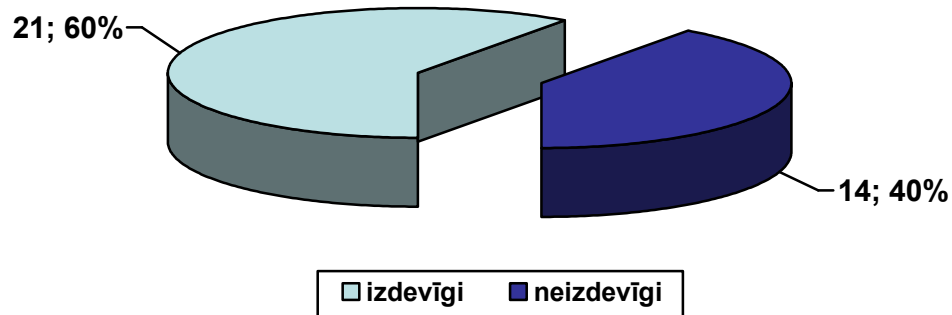
Kopumā, veicot izpēti pakalpojumu centros, jāatzīst, ka tiek analizēts iedzīvotāju pieprasījums pēc pakalpojumiem, veikts darbs, lai nodrošinātu tos pakalpojumus, kas ir svarīgi iedzīvotāju dzīves vietas tuvumā, meklēts risinājums to pakalpojumu nodrošināšanai, ko pieprasa iedzīvotāji (piemēram, pakalpojumi veļas mazgāšanā trūcīgām ģimenēm, autotransporta un lauksaimniecības tehnikas izīrēšana iedzīvotājiem, palīdzība (konsultācijas) uzņēmējiem projektu finansējuma saņemšanai izstrādē u.c.) (2.att.).



2.att. PC papildus sniegtie pakalpojumi

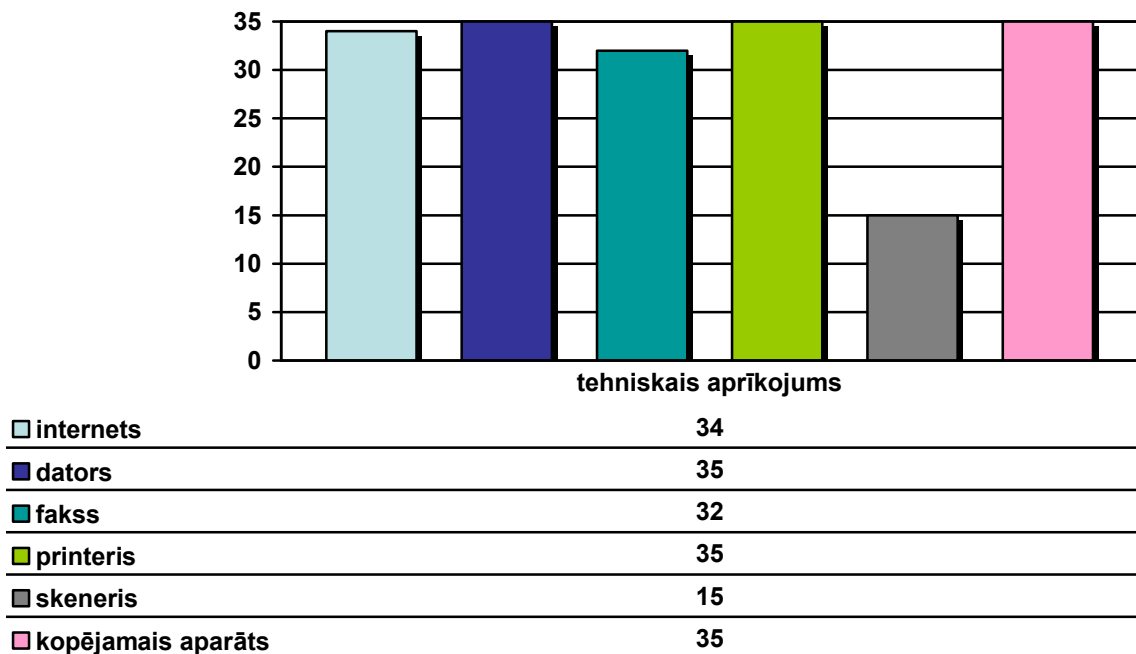
Visi PC strādā katru darbdienu. Saskaņā ar saņemto informāciju apmeklētāju plūsmas daudzums ir saistīts ar sabiedriskā transporta pakalpojumiem, apmeklētāju vairākums ierodas rīta pusē, kā arī dienās, kad var saņemt papildus pakalpojumus (piemēram, konsultācijas lauksaimniecības jautājumos, vetārsta, valsts zemes dienesta kadastra inspektora u.c. pakalpojumus).

Pamatā PC izvietoti tiem atbilstošās telpās. Analizējot PC sasniedzamību, jāatzīmē, ka nokļūšanu līdz 21 PC (60 %) RAPLM Pašvaldību pārraudzības departamenta darbinieki un pašu pakalpojumu centru darbinieki vērtē kā izdevīgu un ērtu, tomēr līdz 14 pakalpojumu centriem (40%) sabiedriskā transporta satiksme nav ērta (3.att.).



3.att. Nokļūšana līdz PC ar sabiedrisko transportu

Pakalpojumu sniegšanas efektivitāte ir atkarīga gan no centrā strādājošā personāla skaita, viņu piemērotības šāda veida darbam, prasmēm un konkrētas darbības, gan no pakalpojumu centru aprīkojuma un interneta, valsts reģistru datu bāzu izmantošanas, gan no apkalpojamo iedzīvotāju skaita un pakalpojumu centru uzturēšanai nepieciešamā un iespējamā finansējuma. PC nodrošinājums ar to funkciju veikšanai nepieciešamo tehnisko aprīkojumu raksturots 4.attēlā.

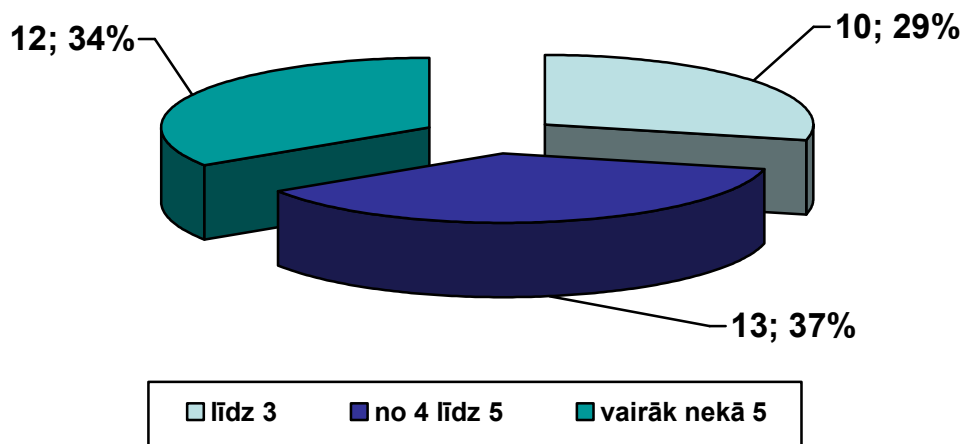


4.att. PC tehniskais aprīkojums

Pakalpojumu centru uzturēšana neliela iedzīvotāju skaita apkalpošanai prasa relatīvi lielākus izdevumus. Analizējot apmeklētos pakalpojumu centrus, jāatzīmē, ka tie ir izveidoti uz līdzšinējo pašvaldību administratīvo centru bāzes.

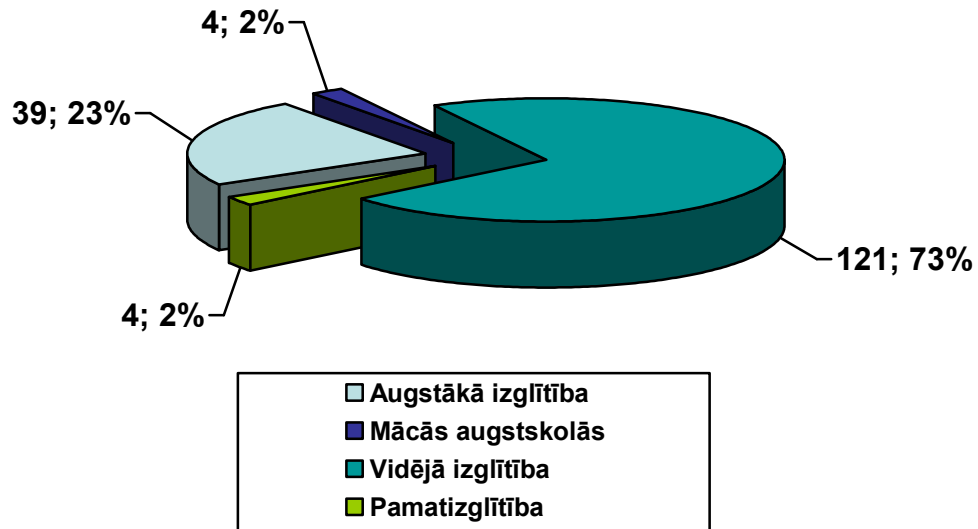
PC struktūra, darbinieku skaits, veicamo pienākumu sadalījums tiek noteikts, lai galvenokārt nodrošinātu likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ panta prasības apkalpojamās teritorijas iedzīvotāju skaitam, tomēr tiek ņemtas vērā arī administratīvās teritorijas īpatnības.

Darbinieku skaits un viņu veicamo pienākumu apjoms jaunizveidotajos novadu pakalpojumu centros ir dažāds (5.att.).



5.att. Darbinieku skaits PC

Atšķirīgi ir arī PC darbinieku izglītības līmeņi (6.att.). No 167 PC darbiniekiem 39 ir augstākā izglītība, 3 pašlaik mācās augstākās izglītības iestādēs, 121 ir vidējā izglītība, bet 4 ir pamatizglītība.

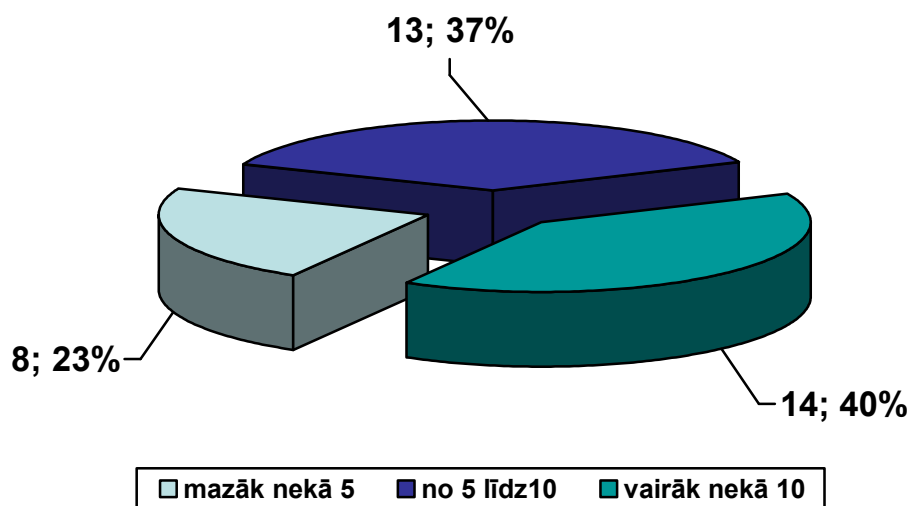


6.att. PC darbinieku izglītības līmenis

Pēc darbinieku skaita pakalpojumu centros, novadus varētu iedalīt 4 grupās :

1. Novads ar pakalpojumiem administratīvajā centrā, piemēram, Sabiles novads – izveidots kā vienota pašvaldība, neveidojot bijušajā Abavas pagastā pakalpojumu centru.
2. Novadi, kur ārpus administratīvā centra pakalpojumu centros strādā viens līdz trīs darbinieki (tādi PC ir desmit).
3. Novadi, kur ārpus administratīvā centra pakalpojumu centros strādā no četriem līdz pieciem darbiniekiem (tādi PC ir trīspadsmit).
4. Novadi, kur ārpus administratīvā centra pakalpojumu centros strādā vairāk nekā pieci darbinieki (tādi PC ir divpadsmit).

Būtisks rādītājs pakalpojumu centru darbības vērtējumam ir pakalpojumu centru apmeklētība (7.att.) 23% PC vidēji dienā apmeklē līdz 5 iedzīvotājiem, 37% PC – no 5 līdz 10 iedzīvotājiem un 40 % PC – vairāk nekā 10 iedzīvotāji.



7.att. PC apmeklētāju skaits (vidēji dienā)

Pakalpojumu centru uzdevumi prasa efektīvu komunikāciju starp pašvaldību (novadu) centriem un pakalpojumu centriem.

Lai nodrošinātu efektīvu pakalpojumu centru darbību un sekmētu administratīvi teritoriālās reformas norisi, viens no būtiskākajiem uzdevumiem līdzās transporta infrastruktūras sakārtošanai ir pašvaldību informācijas sistēmas pilnveide.

Visiem pašvaldību pakalpojumu centriem, lai tie varētu kvalitatīvi veikt savas funkcijas, ir nepieciešams interneta pieslēgums, jānodrošina piekļuve pie valsts reģistriem (ikdienas darba, izziņu sagatavošanas, reģistru precizēšanas nolūkos), piekļuve pie datu bāzēm (NAIS, Lursoft u.c.), kas bieži nepieciešama pašvaldību centru darbībai, piekļuve novada pašvaldības datu bāzēm (piemēram, datu bāze par sociālo palīdzību, dzimtsarakstu reģistriem, datu bāzēm par pašvaldības lēmumiem utt., kas ievērojami uzlabotu iedzīvotāju apkalpošanas iespējas).

Pašvaldību pakalpojumu centros līdzās datortehnikai un citai biroja tehnikai (faksa aparātiem u.c.) ir nepieciešami arī savi transporta līdzekļi pārvietošanās vajadzību nodrošināšanai gan iedzīvotāju apkalpošanas nolūkos, gan uzturot saikni ar novada centru.

Veicot izpēti pakalpojumu centros, jāatzīmē, ka pamatā nevienā no PC nav saņemtas sūdzības par PC darbu, PC vadītāji un darbinieki novadu izveidi vērtē pozitīvi.

Secinājumi:

1. Iedzīvotājiem pakalpojumu pieejamība un kvalitāte nav pasliktinājusies, pamatā ir nodrošinātas iespējas iedzīvotājiem saņemt nepieciešamos pakalpojumus, lai rastu risinājumu saviem problemātiskiem jautājumiem.
2. Pārsvārā visos PC katru mēnesi notiek iedzīvotāju sapulces, kurās tie var izteikt savus priekšlikumus nepieciešamajiem pakalpojumiem un atrisināt neskaidros jautājumus. Tikai vienā pakalpojumu centrā ir saņemtas sūdzības par PC darbu (Ozolnieku novada PC "Brankas").

Priekšlikumi:

1. Novadu pašvaldībām, veidojot PC:
 - 1.1. izmantot bijušās pagasta(pilsētas) pašvaldības infrastruktūru, lai nodrošinātu iedzīvotājiem nepieciešamo pakalpojumu pieejamību un kvalitāti;
 - 1.2. izstrādāt atsevišķu PC nolikumu.
2. Veidojot pakalpojumu iedzīvotājiem sniegšanas vietu, ņemt vērā likuma „Par pašvaldībām” 69.1 pantā minēto nosacījumu par pakalpojumu sniegšanas vietas nosaukumu- pakalpojumu centrs.
3. Novada domei noteikt atsevišķu finansējumu PC, paredzot PC vadītājam iespēju rīkoties ar piešķirtajiem finanšu līdzekļiem.
4. PC nodrošināt likuma „Par pašvaldībām” 69.1 pantā noteikto uzdevumu izpildi.
5. Veikt nepieciešamos pasākumus, lai:
 - 5.1. pilnveidotu sabiedriskā transporta pakalpojumus līdz PC un nodrošinātu konkrēto ceļu seguma kvalitāti;
 - 5.2. paplašinātu iespējas PC izmantot INTERNETU un attiecīgo programmatūru;
 - 5.3. nodrošinātu PC pieejamību datu bāzēm (NAIS, LURSOFT u.c.), valsts reģistriem, novada pašvaldības datu bāzēm.

Pašvaldību darbības analīzes un
metodoloģijas departaments
2006.gada 15.martā