



Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

**Rokasgrāmata pašvaldību darbiniekiem
Valsts un pašvaldību vienoto klientu
apkalpošanas centru
publicitātes nodrošināšanai**

ĀTRĀK ➤ ĒRTĀK ➤ IZDEVĪGĀK ➤

2016

SATURA RĀDĪTĀJS

1. IEVADS	3
2. VALSTS UN PAŠVALDĪBU VIENOTO KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRU (VPVKAC) IZVEIDE	4
3. VPVKAC DARBĪBAS MĒRĶIS UN KOMUNIKĀCIJAS MĒRĶIS	5
4. VPVKAC KOMUNIKĀCIJAS MĒRĶA GRUPAS	5
5. VPVKAC KOMUNIKĀCIJAS VĒSTĪJUMI UN SAUKLIS	6
6. VPVKAC KOMUNIKĀCIJAS KANĀLI	7
7. VPVKAC VIZUĀLĀS IDENTITĀTES VADLĪNIJAS	10
8. IETEIKUMI VPVKAC PUBLICITĀTES MONITORINGAM	13
PIELIKUMI	14
Rokasgrāmatā lietotie saīsinājumi	14
Informācija plašsaziņas līdzekļiem (preses relīze) - paraugs	15
Plakāts - paraugs	16
Informācija par VPVKAC pakalpojumiem pašvaldības tīmekļa vietnē - paraugs	17
Komunikācijas labās prakses piemēri pašvaldībās	25
Publicitātes monitoringa tabula	29



Uzzini vairāk par pašvaldībā pieejamajiem valsts pakalpojumiem
www.latvija.lv/pakalpojumucentri

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu
koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

1. IEVADS

Šī rokasgrāmata ir informatīvs materiāls, kas izstrādāts, lai jums – pašvaldību sabiedrisko attiecību speciālisti un Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbinieki – palīdzētu nodrošināt komunikāciju par pašvaldībā izveidoto VPVKAC un tā sniegtajiem pakalpojumiem.

Izveidojot VPVKAC pašvaldībā, jūs esat kļuvuši par tīkla sastāvdaļu, tāpēc svarīgi, lai, stāstot par VPVKAC, tiktu pausts vienots vēstījums, saprotot VPVKAC kopējo darbības mērķi un pazīstot VPVKAC klientu. Tam noderēs šīs rokasgrāmatas 2.–5. nodaļa.

Katrā pašvaldībā ir cita situācija, tāpēc noteikti atšķirsies metodes un informācijas kanāli, kuru izmantošana būs piemērota tieši jūsu pašvaldībā. Rokasgrāmatas 6. nodaļā ir apkopoti biežāk un arī daži retāk izmantoti informācijas kanāli pašvaldībās un piedāvāti dažu aktivitāšu piemēri. Aicinām pamēģināt arī kādu no līdz šim jūsu pašvaldībā neizmantotām metodēm vai kanāliem, lai sasniegtu jūsu iedzīvotājus. Varbūt tieši tas palīdzēs nodot ziņu iedzīvotājiem, kurus līdz šim nav izdevies uzrunāt.

Lai nodrošinātu kopējo VPVKAC tīkla atpazīstamību, rokasgrāmatas 7. nodaļā ir aprakstītas VPVKAC vizuālās identitātes vadlīnijas, kas jāievēro katram valsts dotācijas saņēmējam. Lai atvieglotu vadlīniju izmantošanu ikdienā, šīs rokasgrāmatas pielikumā ir daži informatīvo materiālu paraugi.

Lai redzētu darbu, ko kopīgi esam paveikuši, stāstot par VPVKAC pakalpojumiem, turklāt darītu pēc vienotiem standartiem, 8. nodaļā ir aprakstīti ieteikumi publicitātes monitoringam, bet 6. pielikumā sagatavota veidne publicitātes monitoringa atskaitei.

Lai gūtu iedvesmu, 5. pielikumā ir aprakstīti arī vairāki veiksmīgi komunikāciju darba piemēri pašvaldībās, stāstot par VPVKAC darbu.

Novēlam veiksmi darbā!

Vides aizsardzības un reģionālās
attīstības ministrija

2. VALSTS UN PAŠVALDĪBU VIENOTO KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRU (VPVKAC) IZVEIDE

VPVKAC izveide novadu un reģionālās nozīmes attīstības centros sāka 2015. gadā. Tie darbojas pašvaldībās un nodrošina klientiem gan pašvaldību pakalpojumus, gan noteiktus valsts pakalpojumus. VPVKAC vairākos reģionālās nozīmes centros atklāja 2016. gadā.

VPVKAC tīkla darbu koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija. VPVKAC izveidei un uzturēšanai pašvaldībās ir pieejami valsts budžeta līdzekļi, kas tiek piešķirti valsts dotācijas veidā, sedzot daļu VPVKAC izdevumu.

2016. gada beigās Latvijā ir izveidoti 56 novadu nozīmes un trīs reģionālās nozīmes VPVKAC, kopā 59 VPVKAC ar 74 klientu apkalpošanas punktiem novadu nozīmes un reģionu nozīmes attīstības centros.

Novadu nozīmes VPVKAC darbojas pašvaldībās atbilstoši vienotiem pakalpojumu sniegšanas principiem. VPVKAC nodrošina:

- pakalpojumu pieteikšanu klātienē: iespēja klātienē pieteikt Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) un Lauksaimniecības datu centra (LDC) pakalpojumus, kā arī saņemt savas pašvaldības pakalpojumus;
- konsultācijas par e-pakalpojumiem: konsultācijas par deviņu valsts iestāžu e-pakalpojumiem un praktisku palīdzību darbā ar datoru, internetu un eID kartes lasītāju;
- informāciju un konsultācijas: informācija par tuvāko valsts iestāžu reģionālo struktūrvienību, tās darba laikiem un pieteikšanās kārtību.

Pakalpojumu pieteikumu pieņemšanu un konsultācijas par e-pakalpojumu saņemšanu novados nodrošina pašvaldības klientu apkalpošanas speciālisti, reģionos – atkarībā no valsts iestādēm, kuras izvietotas reģionālās nozīmes VPVKAC, arī valsts iestāžu darbinieki.

VPVKAC reģionālās nozīmes attīstības centros nodrošina pašvaldības pakalpojumu sniegšanu un vairāku valsts institūciju pakalpojumu pieejamību vienviet, radot iedzīvotājiem iespēju pieteikt pakalpojumu un saņemt konsultāciju pie valsts iestādes pārstāvja klātienē.

Saskaņā ar Konceptiju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi līdz 2020. gadam ir plānots atvērt 110 VPVKAC novadu nozīmes attīstības centros un reģionālās nozīmes attīstības centros un 12 VPVKAC nacionālās nozīmes attīstības centros (t.sk. četri VPVKAC Rīgā).

3. VPVKAC DARBĪBAS MĒRĶIS UN KOMUNIKĀCIJAS MĒRĶIS

VPVKAC darbības mērķis:

Klātienē klientu apkalpošanas pilnveides mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām un vienas pieturas aģentūras principam atbilstošu publisko pakalpojumu klātienē sniegšanas organizēšanu, veicinot optimālu pakalpojumu pieejamību visā valsts teritorijā ¹.

Komunikācijas mērķis:

Veidot pozitīvu priekšstatu par valsts un pašvaldības sadarbību valsts pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai un administratīvā sloga mazināšanai ikvienam iedzīvotājam gan klātienē, gan e-vidē.

Komunikācijas uzdevumi:

- skaidrot VPVKAC tīkla izveides nepieciešamību un nozīmi;
- nodrošināt iedzīvotāju informētību par VPVKAC atrašanās vietu;
- nodrošināt iedzīvotāju informētību par VPVKAC sniegto pakalpojumu klāstu;
- nodrošināt klientu skaita palielināšanos VPVKAC;
- nodrošināt iedzīvotāju informētību par pakalpojumu saņemšanas iespējām e-vidē, tā veicinot e-pakalpojumu plašāku izmantošanu.

4. VPVKAC KOMUNIKĀCIJAS MĒRĶA GRUPAS

Komunikācijas mērķa grupa ir novada un reģiona iedzīvotāji, kas ir potenciālie pašvaldības un to valsts iestāžu klienti, kuru pakalpojumi pieejami VPVKAC.

Lai nodrošinātu mērķtiecīgāku klientu uzrunāšanu, tiek izdalītas šādas tiešās mērķauditorijas, kas ir biežākie VPVKAC pārstāvēto valsts iestāžu klienti:

- nodarbinātie, bezdarbnieki (VSAA, NVA, VDI klienti);
- vecāki, kas saņem dažādus ar bērniem saistītus pabalstus un pakalpojumus (VSAA, PMLP klienti);
- saimnieciskās darbības veicēji un fiziskas personas, kas sniedz, piemēram, gada ienākumu deklarācijas attaisnoto izdevumu atgūšanai (VID klienti);
- uzņēmēji, tostarp topošie uzņēmēji (UR, VDI, VID klienti);
- zemes, mežu īpašnieki, lauksaimnieki (VZD, LDC, LAD klienti);
- nevalstiskās organizācijas (UR, VID klienti);
- pensionāri (VSAA klienti);
- mājdzīvnieku īpašnieki (LDC klienti).

¹ Konceptija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi. Grozījumi. 13.01.2015. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=271511>.

Lai sasniegtu mērķauditorijas, būtiski ir izveidot sadarbību ar starpniekauditorijām, t.i., auditorijām, kas ir nozīmīgas, lai nodotu informāciju tiešajām mērķauditorijām.

Nozīmīgākās starpniekauditorijas ir:

- žurnālisti reģionālajos un nacionālajos plašsaziņas līdzekļos, ieskaitot interneta portālus;
- par uzņēmējdarbības attīstību, sociālo darbu u.tml. atbildīgie pašvaldības un pašvaldības iestāžu darbinieki;
- pašvaldības deputāti;
- VPVKAC pārstāvēto valsts iestāžu darbinieki centrālajos vai reģionālajos birojos;
- novadā reģistrētās nevalstiskās organizācijas, kas apvieno mērķa grupas, piemēram, pensionārus, vecākus, uzņēmējus;
- izglītības iestādes;
- bibliotēkas.

5. VPVKAC KOMUNIKĀCIJAS VĒSTĪJUMI UN SAUKLIS

Stāstot par VPVKAC darbību, ir svarīgi uzsvērt, ko iegūst klienti – pašvaldības iedzīvotāji. To būtiski ņemt vērā, veidojot ziņu un rakstu virsrakstus. Ja izdosies ieinteresēt ar pirmo teikumu, pastāv lielāka iespēja, ka cilvēki izlasīs arī turpmāko ziņu. Formulējot ziņu, vienmēr ieteicams iedomāties, kas uzrunātu jūs, jūsu kaimiņus, draugus vai ģimenes locekļus.

Komunikācijas galvenie vēstījumi:

- „Taupīt laiku un naudu, apmeklējot vienu klientu apkalpošanas centru, tā vietā, lai saņemtu sev nepieciešamos pakalpojumus atsevišķi katru savā valsts vai pašvaldības iestādē – tā ir priekšrocība, ko piedāvā Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri.”
- „Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru izveide ir iespējama, pateicoties valsts un pašvaldību ciešai sadarbībai, kopā domājot par to, lai sniegtie pakalpojumi kļūtu tuvāki, ērtāki un lētāki katram Latvijas iedzīvotājam.”

Papildu pamatojošā informācija:

Lai pastiprinātu galveno vēstījumu nozīmi, gatavojoties intervijām ar plašsaziņas līdzekļiem, rakstot ziņas vai plānojot uzrunas iedzīvotājiem, ieteicams sagatavot arī papildu vēstījumus, kas varētu uzrunāt novada iedzīvotājus, izmantojot statistikas datus vai citu saistošu informāciju, neizvairoties no emocionāliem apgalvojumiem. Piemēram:

- „Novada Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā vispieprasītākie valsts pakalpojumi ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumi – slimību pabalsta pieteikšana. Populāra ir arī iespēja iesniegt gada ienākumu deklarāciju Valsts ieņēmumu dienestam.” *(Precizēt atbilstoši situācijai.)*

- „Ja neesat pārliecināti par kādu valsts pakalpojumu, nav skaidrs, kā aizpildīt kādu veidlapu, atnāciet uz Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru mūsu novadā! Te mūsu pašu cilvēki palīdzēs, izskaidros un, ja būs nepieciešams, sazināsies ar atbildīgo iestādi, lai precizētu neskaidro informāciju. Ar saviem cilvēkiem vienmēr vieglāk saprasties!”
- U.tml.

Sauklis:

- ĀTRĀK, ĒRTĀK, IZDEVĪGĀK!

ĀTRĀK ➤ ĒRTĀK ➤ IZDEVĪGĀK ➤

6. VPVKAC KOMUNIKĀCIJAS KANĀLI

Katras pašvaldības rīcībā ir daudz komunikācijas kanālu, kurus var izmantot, lai sasniegtu iedzīvotājus. Tālāk minēti biežāk un arī daži retāk lietoti informācijas kanāli pašvaldībās, kā arī ierosmei iekļauti aktivitāšu piemēri, kādus iespējams īstenot, izmantojot šos informācijas kanālus, lai stāstītu par VPVKAC pakalpojumiem pašvaldībā.

Šeit minēto sarakstu iespējams papildināt, ņemot vērā situāciju pašvaldībā.

Informācijas kanāls	Aktivitāšu piemēri
Pašvaldības tīmekļa vietne	• VPVKAC sadaļa tīmekļa vietnē (ieteicamais saturs 4. pielikumā). • VPVKAC baneris sākulapā ². • Regulāri jaunumi, saistot ar kādas valsts iestādes pakalpojumu aktualitāti, piemēram, martā – informācija par iespēju iesniegt gada ienākumu deklarāciju.
Pašvaldības laikraksts	• VPVKAC sludinājums divas–četras reizes gadā, atgādinot par VPVKAC pakalpojumu pieejamību pašvaldībā. • Intervija ar VPVKAC darbiniekiem, klientiem, saistot ar kādu sniegto pakalpojumu un konsultāciju apaļu skaitu. • Jaunumi, saistot ar kādas valsts iestādes pakalpojumu aktualitāti, piemēram, martā – informācija par iespēju iesniegt gada ienākumu deklarāciju.

² VPVKAC interneta baneri var lejupielādēt <http://varam.gov.lv/lat/VPVKAC/>.

Sociālie tīkli (pašvaldības profili tajos, novada iedzīvotāju domubiedru grupas)	• Atgādinājumi par VPVKAC pakalpojumu pieejamību pašvaldībā, piemēram, saistot ar kādu sniegto pakalpojumu un konsultāciju apāju skaitu. • Ziņas, saistot ar kādas valsts iestādes pakalpojumu aktualitāti, piemēram, martā – informācija par iespēju iesniegt gada ienākumu deklarāciju; gripas sezonā – ar humoru atgādināt par iespēju iesniegt VSAA iesniegumu tepat VPVKAC. • Ieteicams sekot līdz VPVKAC centrāli uzturētajam kontam Twitter tīklā, valsts iestāžu ziņojumiem un dalīties ar tiem pašvaldības kontos, atgādinot, ka VPVKAC ir pieejami šo iestāžu pakalpojumi. Lai to nodrošinātu, ir svarīgi izveidot ciešu sadarbību starp VPVKAC darbiniekiem un cilvēku, kas uztur pašvaldības sociālo tīklu kontus. Pašvaldība var apsvērt iespēju uzticēt VPVKAC cilvēkiem kontu redaktora tiesības, pilnvarojot tos dalīties ar ziņām, kas saistītas ar VPVKAC darbu. • Atsevišķu novada VPVKAC kontu veidošana sociālajos tīklos ir apsverama, ja attiecīgai pašvaldībai nav konta izvēlētajā sociālajā tīklā. Izveidojot atsevišķu novada VPVKAC kontu sociālajos tīklos, jānodrošina regulāra komunikācija tajos, rakstot vai daloties ar kādām ziņām vismaz reizi nedēļā. • Komunicējot par VPVKAC sociālajos tīklos, jālieto mirkljbirka #VPVKAC vai #pakalpojumucentri, Twitter pievienojot atsauci @VPVKAC. • Vairāku novadu iedzīvotāji ir izveidojuši domubiedru grupas Facebook, draugiem.lv. Pierakstoties tajās, jūs gūstat iespēju ielikt būtiskas ziņas, kas parādīsies kā „ziņojumi” grupas dalībnieku profilos, t.i., pastāv iespēja, ka tām pievērsīs vairāk uzmanības nekā pašvaldības lapas ziņojumam.
Sludinājumu dēļi, stabi, sabiedriskā transporta pieturvietas	• Katrā pašvaldībā ir vairāki sludinājumu dēļi vai stabi, kas atrodas publiskās vietās. Šeit ir vērtīgi izvietot plakātus ar VPVKAC pakalpojumiem, adresi un kontaktiem. Svarīgi sekot, lai plakāti tiktu atkārtoti izvietoti, ja tos sabojājuši laikapstākļi. • Par plakātu izvietošanu iespējams vienoties arī sabiedriskā transporta vietās vai sabiedriskajā transportā.
Pasākumi	• Pašvaldības deputātu un darbinieku runās pieminēt VPVKAC kā veiksmīgu valsts un pašvaldības sadarbības piemēru, lai uzlabotu iedzīvotāju ērtības, uzsverot VPVKAC komunikācijas vēstījumus. • Pilsētas svētku laikā organizēt atvērto durvju dienas, uzrunājot tos pašvaldības iedzīvotājus, kas ikdienā retāk atbrauc uz novada centru. • Atvērto durvju dienas var rīkot arī vienlaikus ar valsts iestāžu regulāri rīkotajām atvērto durvju dienām septembrī.

Tiešie e-pasti mērķa grupu pārstāvjiem, e-pasta jaunumu saņēmējiem	- Lai izveidotu iedzīvotāju kontaktu sarakstu, atbilstoši tehniskajām iespējām pašvaldības tīmekļa vietnē, var izvietot anketu „Pieteikties pašvaldības jaunumiem”. - Šim sarakstam var sūtīt jaunumus, saistot ar kādas valsts iestādes pakalpojumu aktualitāti, piemēram, martā – informācija par iespēju iesniegt gada ienākumu deklarāciju, vai vienkārši atgādinājumus par pakalpojumu pieejamību, ja ir notikušas kādas izmaiņas pakalpojumu klāstā.
Vietas, kuras apmeklē mērķa grupu pārstāvji – ārstu prakses, pasta nodaļas, veikali, bibliotēkas, izglītības iestādes	- Plakāti ar VPVKAC pakalpojumiem, adresi, kontaktiem. - Skrejlapas ar VPVKAC pakalpojumiem, adresi, kontaktiem.
Pašvaldības izrakstītie rēķini (interesu izglītība, nekustamā īpašuma nodoklis (NĪN) u.tml.)	- Aicinājums izmantot VPVKAC pakalpojumus, lai pieteiktos, piemēram, NĪN atlaidēm. - VPVKAC plakāts rēķina otrajā pusē.
Komunālo pakalpojumu sniedzēju izrakstītie rēķini iedzīvotājiem	- Aicinājums izmantot VPVKAC pakalpojumus, lai pieteiktos, piemēram, NĪN atlaidēm. - VPVKAC plakāts rēķina otrajā pusē.
NVO un uzņēmēju biedrības	- Uzaicināt uz īsu semināru VPVKAC pārstāvjus no NVO un uzņēmēju biedrībām, iepazīstināt ar VPVKAC pakalpojumiem, aicināt, lai viņi nodot informāciju saviem biedriem. - Aicināt biedrības izsūtīt ziņas saviem biedriem, izmantojot viņu informācijas kanālus.
Word of mouth jeb cilvēks cilvēkam	- Neskatoties uz digitālā laikmeta tiešsaistes mediju uzvaras gājienu, nedrīkst aizmirst par tradicionālo sociālo tīklu nozīmi komunikācijā. Katrā pašvaldībā ir cilvēki, kuru viedoklī ieklausās līdzcilvēki – cilvēki, kas atrodas tādā pozīcijā, lai varētu nodot informāciju, ieteikumus apkārtējiem. Tie var būt mācītāji, veikala, t.sk. autoveikala, pārdevēji, pasta darbinieki, ārsti, sociālie darbinieki, kultūras nama vadītāji, pašdarbnieku ansambļa vadītāji, garderobisti, kapu vecākie, skolotāji, bibliotekāri, treneri u.c. - Svarīgi ir apzināt šos cilvēkus un iepazīstināt ar VPVKAC pakalpojumiem individuāli vai rīkojot kopīgus pasākumus, tā viņiem kļūstot par t.s. VPVKAC vēstniekiem.

7. VPVKAC VIZUĀLĀS IDENTITĀTES VADLĪNIJAS

VPVKAC vizuālā identitāte ir izstrādāta saskaņā ar dokumentu „Valsts pārvaldes iestāžu vienota vizuālā identitāte. Grafiskais standarts”³.

VPVKAC vizuālā identitāte (logo)

VPVKAC vizuālo identitāti veido papildinātais mazais valsts ģerbonis un nosaukums „Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs”.

VPVKAC ir izstrādāti divi vizuālās (logo) identitātes varianti – vertikālais (1.attēls) un horizontālais (2. attēls).⁴ Horizontālo versiju izmanto, kad VPVKAC zīme ir viena pati, piemēram, veidlapas augšpusē, savukārt vertikālo versiju – situācijās, kad tā tiek izvietota kopā ar citām zīmēm (logo, ģerboņiem).

1. attēls. Logo vertikālā versija.



Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs

2. attēls. Logo horizontālā versija.



Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

³ Pieejams: http://www.mk.gov.lv/file/Valsts_parvaldes_grafiskais_standarts_2014.pdf.

⁴ VPVKAC logo un pārējos vizuālās identitātes elementus var lejupielādēt <http://varam.gov.lv/lat/VPVKAC/>.

Brīvais laukums

Brīvais laukums ap vizuālo identitāti ir būtiska un nepieciešama identitātes aizsardzības sastāvdaļa – jo lielāks ir brīvais laukums, jo stiprāka ir vizuālā identitāte. Mazākais brīvais aizsardzības laukums ir definēts zīmējumā un radies ģerboņa zīmējuma laukuma proporcijās, kas definētas ar lielumiem X un Z (3. attēls).

3. attēls. Brīvais laukums ap logo.



Lietošana kopā ar citām zīmēm

Lietojot kopā ar pašvaldības vai citas organizācijas zīmi (logo, ģerboni), VPVKAC zīme tiek lietota kā pirmā no kreisās. Šādā gadījumā izmanto zīmes vertikālo variantu. Papildinošā logo un ģerboņa augstumam jābūt vienādam ar VPVKAC zīmes augstumu.

Krāsas

Vizuālajā identitātē izmantotais krāsu kods atbilst Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas un pakļautības iestāžu zaļajai krāsai, kas noteikts dokumentā „Valsts pārvaldes iestāžu vienota vizuālā identitāte. Grafiskais standarts.”⁵

Pantone	RGB	CMYK	Website	Hex	NCS S	RAL	Līmplēve Avery® 500
7742C	74, 119, 60	71, 5, 100, 45	#336633	#4a773c	4050–G30Y	6010	518
7742U	104, 133, 100	59, 4, 95, 27		#688564			

Krāsu kodi ģerbonim

Saskaņā ar Ministru kabineta 2013. gada 11. jūnija noteikumiem Nr. 311 “Noteikumi par Latvijas valsts ģerboņa un Vidzemes, Latgales, Kurzemes un Zemgales ģerboņu heraldisko krāsu toņiem un grafiskajiem apzīmējumiem”.⁶

Burtveidoli (šrifts)

Sarakstē un informējot par VPVKAC pakalpojumiem ieteicams izmantot Times New Roman vai Verdana burtveidolus (šriftus).

⁵ Pieejams: http://www.mk.gov.lv/file/Valsts_parvaldes_grafiskais_standarts_2014.pdf

⁶ Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=257599>

Obligāti noteikto vizuālo elementu ansamblis

Obligāto lietojamo vizuālo elementu apkopojumu vienā ansablī veido:

1. VPVKAC zīme (logo ar ģerboni).



Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs

2. Valsts e-pakalpojumu grafiskā zīme „ē – Valsts ir internetā” ar rakstisku atsauci „Uzzini vairāk par pašvaldībā pieejamajiem valsts pakalpojumiem www.latvija.lv/pakalpojumucentri”.



**VALSTS IR
INTERNETĀ**

Uzzini vairāk par pašvaldībā
pieejamajiem valsts pakalpojumiem
www.latvija.lv/pakalpojumucentri

3. Rakstiska atsauce „Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija”.

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu
koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Papildus obligātajiem vizuālās identitātes elementiem ieteicams lietot arī saukli „ĀTRĀK, ĒRTĀK, IZDEVĪGĀK!”

ĀTRĀK ➤ ĒRTĀK ➤ IZDEVĪGĀK ➤

Uz nelieliem reprezentatīviem (reklāmas) priekšmetiem var netikt nodrošināta atsauce uz VARAM un valsts e-pakalpojumiem, bet tiek lietota tikai VPVKAC zīme ar ģerboni vai tikai nosaukums „Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs”.

Obligātie publicitātes līdzekļi

1. Pašvaldības tīmekļa vietnē jāizveido sadaļa par VPVKAC darbību, atspoguļojot:
 - VPVKAC adresi, telefona numuru, e-pasta adresi;
 - VPVKAC darba laiku, ieskaitot pusdienas pārtraukumu;
 - VPVKAC pieejamo pakalpojumu klāstu.

Tīmekļa vietnē izvietojamās informācijas paraugu skatīt 4. pielikumā.

2. VPVKAC telpās izvietots VPVKAC plakāts. Ieteicamais plakāta izmērs – A3, bet ne mazāks par A4. Plakāta paraugu skatīt 3. pielikumā.
3. Pastāvīgā plāksne pie ieejas VPVKAC.
4. Vismaz reizi gadā publicēt pašvaldības bezmaksas laikrakstā (ja tāds ir) un pašvaldības tīmekļa vietnes jaunumos rakstu par VPVKAC pieejamiem pakalpojumiem, aicinot tos izmantot.

8. IETEIKUMI VPVKAC PUBLICITĀTES MONITORINGAM

Mūsdienās, kad cilvēku informācijas patēriņa paradumi ir mainījušies, lai novērtētu sasniegto auditoriju, nav pietiekami uzskaitīt tikai rakstus laikrakstos vai raidījumus TV un radio. Tikpat nozīmīga ir informācijas pieejamība dažādu organizāciju tīmekļa vietnēs, to sociālo tīklu profilos.

Tāpēc svarīgi ir regulāri pārbaudīt izsūtīto ziņu parādīšanos dažādos interneta resursos. Vienkāršākais veids, kā to darīt – izmantojot *Google* meklētāju, pārbaudīt atsevišķu, pēc iespējas specifiskāku frāzi, kas minēta izsūtītajā ziņā.

Vienlaikus ieteicams pārbaudīt to organizāciju tīmekļa vietnes, ar kurām ir izveidota sadarbība, kurām ir nosūtīta ziņa, jo *Google* meklētājs ne vienmēr uzrāda visas lapas.

Monitoringu ieteicams veikt dažādu dienu laikā pēc ziņas izsūtīšanas, jo tas atvieglo ziņas atrašanu. Tad ziņa parasti ir pirmajā ziņu lapā, nevis ziņu arhīvā.

Reizi gadā dotācijas saņēmēji iesniedz VARAM publicitātes monitoringa atskaides tabulu kopā ar atskaiti par dotācijas izlietojumu.

Rokasgrāmatas 6. pielikumā ir publicitātes monitoringa atskaides tabula.

Rokasgrāmatā lietotie saīsinājumi

LAD	Lauku atbalsta dienests
LDC	Lauksaimniecības datu centrs
NĪN	Nekustamā īpašuma nodoklis
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
UR	Uzņēmumu reģistrs
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VDI	Valsts darba inspekcija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests

Informācija plašsaziņas līdzekļiem (preses relīze) - paraugs ⁷



Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs

Pašvaldības
ģerbonis

Datums

Informācija plašsaziņas līdzekļiem

Virsraksts

Ievadteksts

Vieta ziņas tekstam

Kontakti

XXX novada Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Adrese:

Darba laiks:

Tālrunis: xxxxx, e-pasts: xxxxx

www.xxxnovads.lv/VPVKAC



Uzzini vairāk par pašvaldībā pieejamajiem
valsts pakalpojumiem arī
www.latvija.lv/pakalpojumucentri

⁷ Šo dokumentu Word formātā var lejupielādēt: <http://varam.gov.lv/lat/VPVKAC/>.

⁸ Norādīt saiti uz informāciju pašvaldības tīmekļa vietnē. Ja lapas adrese ir ļoti gara, ieteicams izveidot saīsinātu versiju, izmantojot ej.uz, goo.gl vai līdzīgus interneta adresu saīsināšanas servissus.

Plakāts - paraugs ⁹

Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

ĀTRĀK > ĒRTĀK > IZDEVĪGĀK >

VALSTS UN PAŠVALDĪBAS PAKALPOJUMI VIENKOPUS

- Lauku atbalsta dienests
- Nodarbinātības valsts aģentūra
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- Uzņēmumu reģistrs
- Valsts darba inspekcija
- Valsts ieņēmumu dienests
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- Valsts zemes dienests

Uzzini vairāk par šeit pieejamajiem valsts pakalpojumiem

www.latvija.lv/pakalpojumucentri

Adrese:

Darba laiki:

Pirmdien:

Otrdien:

Trešdien:

Ceturtdien:

Piektdien:



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija



**VALSTS IR
INTERNETĀ**

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu
koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

⁹ Pašai aizpildāmu drukas formāta plakātu var lejupielādēt <http://varam.gov.lv/lat/VPVKAC/>.

**Informācija par VPVKAC pakalpojumiem pašvaldības tīmekļa
vietnē - paraugs¹⁰**

**xxx NOVADA VALSTS UN PAŠVALDĪBAS VIENOTĀIS KLIENTU
APKALPOŠANAS CENTRS**



Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Adrese

Novads, iela, LV-xxxx

Tālrunis

xxxxxxxxx

E-pasts

xxxxxxx@pakalpojumucentri.lv

VPVKAC darba laiks¹¹:

P. 8.00–13.00 un 14.00–17.00

O. 8.00–13.00 un 14.00–17.00

T. 8.00–13.00 un 14.00–18.00

C. 8.00–13.00 un 14.00–17.00

Pk. 8.00–13.00 un 14.00–16.00

S., Sv. BRĪVS

VPVKAC sniegtie pakalpojumi:

Klātienē var pieteikt noteiktus šādu valsts iestāžu pakalpojumus:

- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra¹²;
- Valsts ieņēmumu dienests;
- Lauksaimniecības datu centrs.

Tiek sniegta informācija par vairāku valsts iestāžu e-pakalpojumiem un palīdzība to lietošanā:

- Lauku atbalsta dienests;
- Nodarbinātības valsts aģentūra;
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde;
- Uzņēmumu reģistrs;
- Valsts darba inspekcija;
- Valsts zemes dienests.

¹⁰ Šo dokumentu Word formātā var lejupielādēt <http://varam.gov.lv/lat/VPVKAC/>.

¹¹ Precizēt atbilstoši novada VPVKAC darba laikam.

¹² Aktīva saite, kas aizved uz detalizētu attiecīgās valsts iestādes pakalpojumu sarakstu.

UZMANĪBU – SVARĪGI!

Lai saņemtu pakalpojumu VPVKAC, jāuzrāda personu apliecinošs dokuments – pase vai identifikācijas karte.

Lai saņemtu e-pakalpojumu, nepieciešams autentificēties ar savu internet-banku, eID karti vai elektroniskā paraksta viedkarti.



Uzzini vairāk par pašvaldībā
pieejamajiem valsts pakalpojumiem
www.latvija.lv/pakalpojumucentri

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu
koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojuma nosaukums ¹³	
Lauksaimniecības datu centrs	
1. Mājas (istabas) dzīvnieku reģistrācija valsts vienotajā dzīvnieku reģistra datubāzē un maksas iekasēšana no dzīvnieka īpašnieka par reģistrāciju	Klātienes pakalpojums (e-pakalpojums no 2017. gada)
Lauku atbalsta dienests	
1. Informēšana par platību maksājumu iesniegšanas kārtību un atbalsts elektroniskās pieteikšanas sistēmas pakalpojumu izmantošanā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
Nodarbinātības valsts aģentūra	
Informēšana par šādiem NVA pakalpojumiem:	
1. CV un vakanču reģistrēšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
2. Bezdarbnieka un darba meklētāja statusa iegūšana	Konsultācijas
3. Informatīvās dienas e-versija	Konsultācijas
4. Bezdarbnieka un darba meklētāja statusa iegūšana	Konsultācijas
5. Profilēšana	Konsultācijas
6. Karjeras pakalpojumi	Konsultācijas
7. Apmācību monitorings	Konsultācijas
8. Darba tirgus prognozes	Konsultācijas (e-pakalpojums)

¹³ VPVKAC pieejamo pakalpojumu klāsts var tikt papildināts vai samazināts VPVKAC dzīves laikā. Svarīgi regulāri pārliicināties, lai tīmekļa vietnē pieejamā informācija sakristu ar aktuālo pakalpojumu sarakstu.

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	
<i>Informēšana un atbalsts šādu e-pakalpojumu pieteikšanā:</i>	
1. Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
2. Iesniegums par aizliegumu vai atļauju izmantot personas ķermeni, audus un orgānus pēc nāves	Konsultācijas (e-pakalpojums)
3. Iesniegums par dzīvesvietas reģistrēšanu ārvalstīs	Konsultācijas (e-pakalpojums)
4. Latvijas pilsonības iegūšanas ceļvedis – konsultants	Konsultācijas (e-pakalpojums)
5. Manā īpašumā deklarētās personas	Konsultācijas (e-pakalpojums)
6. Mani dati Iedzīvotāju reģistrā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
7. Pārbaude, vai persona ir deklarēta norādītajā adresē	Konsultācijas (e-pakalpojums)
8. Pārbaude, vai persona ir iekļauta Iedzīvotāju reģistrā un vai nav ziņu par personas nāvi	Konsultācijas (e-pakalpojums)
9. Pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai	Konsultācijas (e-pakalpojums)
10. Reģistrācija balsošanai pa pastu vēlētajiem, kuri uzturas ārvalstīs	Konsultācijas (e-pakalpojums)
11. Personvārdu meklēšana personvārdu datu bāzē	Konsultācijas (e-pakalpojums)
12. Šengenas vīzas pieteikums	Konsultācijas (e-pakalpojums)
13. Vēlēšanu iecirkņa noskaidrošana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
14. Vēlēšanu iecirkņa noskaidrošana vai maiņa	Konsultācijas (e-pakalpojums)
Uzņēmumu reģistrs	
<i>Informēšana un atbalsts šādu e-pakalpojumu pieteikšanā:</i>	
1. Izziņu pieprasīšana no Uzņēmumu reģistra vestajiem reģistriem.	Konsultācijas (e-pakalpojums)
2. Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros.	Konsultācijas (e-pakalpojums)
Valsts darba inspekcija	
<i>Iedzīvotāju informēšana un atbalsts šādu e-pakalpojumu pieteikšanā:</i>	
1. Atzinums par nodarbinātā veselības un drošības apdraudējuma faktu darbā.	Konsultācijas (e-pakalpojums)
2. Darba inspekcijas sastādītā izmeklēšanas akta par notikušu nelaimes gadījumu darbā saņemšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
3. Iesniegums Darba inspekcijai un Darba inspekcijas atbildes saņemšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
4. Paziņojums par notikušu nelaimes gadījumu darbā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
<i>Darba devēju informēšana un atbalsts par šādiem e-pakalpojumiem:</i>	
1. Darba devēja paziņojums Darba inspekcijai par novērstajiem pārkāpumiem.	Konsultācijas (e-pakalpojums)

2. Darba devēja sastādītā izmeklēšanas akta par notikušu nelaimes gadījumu darbā iesniegšana reģistrācijai	Konsultācijas (e-pakalpojums)
3. Darba inspekcijas amatpersonas lēmuma apstrīdēšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
4. Darba inspekcijas atļauja bērnu nodarbināšanai	Konsultācijas (e-pakalpojums)
5. Darba inspekcijas izdoto administratīvo aktu darba devējiem par konstatētajiem pārkāpumiem saņemšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
6. Darba inspekcijas sastādītā izmeklēšanas akta par notikušu nelaimes gadījumu darbā saņemšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
7. Iesniegums Darba inspekcijai un Darba inspekcijas atbildes saņemšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
8. Izziņa par darba tiesību būtiskiem pārkāpumiem	Konsultācijas (e-pakalpojums)
9. Paziņojums par darba devēja zaudējumiem, saistībā ar nelaimes gadījumu darbā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
10. Paziņojums par notikušu nelaimes gadījumu darbā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
<i>Citu iestāžu informēšana par šādiem e-pakalpojumiem:</i>	
1. Ārstniecības personas/iestādes paziņojuma par cietušo nelaimes gadījumā darbā sniegšana	Konsultācijas (e-pakalpojums)
2. Darbavietas higiēniskais raksturojums	Konsultācijas (e-pakalpojums)
3. Informācijas saņemšana no citām valsts institūcijām par iespējamem pārkāpumiem Darba inspekcijas kompetences jomā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
4. Izziņa par veselības traucējumu smaguma pakāpi nelaimes gadījumā darbā	Konsultācijas (e-pakalpojums)
5. Paziņojums par kriminālprocesa uzsākšanu, atteikumu uzsākt kriminālprocesu vai tā izbeigšanu	Konsultācijas (e-pakalpojums)
6. Ziņojums par arodslimības gadījumu	Konsultācijas (e-pakalpojums)
Valsts ieņēmumu dienests	
<i>Iesniegumu pieņemšana par:</i>	
1. Algas nodokļa grāmatiņu	Klātienes pakalpojums
2. Gada ienākumu deklarāciju pieņemšana	Klātienes pakalpojums
3. Iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu	Klātienes pakalpojums
4. Iesniegums par VID izsniegtu identifikatoru un paroli EDS lietošanai	Klātienes pakalpojums
<i>Atbalsta sniegšana darbam ar EDS</i>	Konsultācija (e-pakalpojums)

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	
<i>Iesniegumu pieņemšana un atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā:</i>	
1. Apbedīšanas pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
2. Bezdarbnieka pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
3. Bērna invalīda kopšanas pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
4. Bērna kopšanas pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
5. Bērna piedzimšanas pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
6. Brīvprātīgi apdrošinātās personas reģistrācija	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
7. Ģimenes valsts pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
8. Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
9. Informācija par reģistrēto darba stāžu (līdz 1996. gadam)	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
10. Informācija par piešķirtās pensijas/pabalsta/atlīdzības apmēru	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
11. Informācija par izmaksai nosūtīto pensiju/pabalstu/atlīdzību	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
12. Informācija par VSAA ieturēto ienākuma nodokli	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
13. Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
14. Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījuma plāna maiņu	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)

15. Informācija par izmaksātajiem pabalstiem/pensijām/atlīdzībām un ieturēto ienākumu nodokli	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
16. Informācija par apdrošinātās personas pensijas kapitālu	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
17. Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas dalībnieka reģistrāciju un ieguldījuma plāna izvēli	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
18. Informācija par ieturējumiem no izmaksājamās pensijas/pabalsta/atlīdzības	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
19. Invaliditātes pensija	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
20. Klienta nāves gadījumā nesāņemtās pensijas/pabalsta/atlīdzības izmaksa	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
21. Maternitātes pabalsts	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
22. Pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
23. Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdam, kuram ir apgrūtināta pārvietošanās	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
24. Paternitātes pabalsts	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
25. Pārmaksātās valsts sociālās apdrošināšanas iemaksas	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
26. Personas datu vai izmaksas adreses maiņa	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
27. Slimības pabalsts	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
28. Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījumu plāna maiņa	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)
29. Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka reģistrāciju un ieguldījumu plāna izvēle	Klātienē pakalpojums (e-pakalpojums)

30. Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
31. Vecāku pabalsts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
32. Vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram)	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
33. Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
34. Vecuma pensijas pārrēķins sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas/pārrēķināšanas	Klātienēs pakalpojums (e-pakalpojums)
Valsts zemes dienests	
<i>Informēšana par šādiem pakalpojumiem un atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā:</i>	
1. Atsavināšanas aizlieguma atzīmes reģistrācija vai dzēšana Kadastra informācijas sistēmā	Konsultācija
2. Būves un telpu grupas kadastrālā uzmērīšana ar datu reģistrāciju / aktualizāciju Kadastra informācijas sistēmā	Konsultācija
3. Būves vai telpu grupas kadastrālās uzmērīšanas lietas sagatavošana	Konsultācija
4. Būvju stāvplānu, telpu grupu plānu saņemšana vektordatu formātā	Konsultācija (e-pakalpojums)
5. Dokumenta kopijas saņemšana no Valsts zemes dienesta arhīva	Konsultācija (e-pakalpojums)
6. Dokumenta noraksta vai izraksta saņemšana no Valsts zemes dienesta arhīva	Konsultācija
7. Datu aktualizācija par kadastra subjektu Kadastra informācijas sistēmā	Konsultācija
8. Datu atlase un izvade par konkrētiem objektiem vai apgabaliem pēc definētiem parametriem	Konsultācija (e-pakalpojums)
9. Datu reģistrācija/aktualizācija Kadastra informācijas sistēmā uz iesniegtā dokumenta pamata, kas nav kadastrālās uzmērīšanas dokuments	Konsultācija (e-pakalpojums)
10. Ēkas datu aktualizācija Kadastra informācijas sistēmā no VZD arhīva dokumentiem	Konsultācija
11. Ēkas nolietojuma aktualizācija Kadastra informācijas sistēmā ar apsekošanu apvidū	Konsultācija
12. Iespējamās kadastrālās vērtības aprēķināšana un dokumentu sagatavošana	Konsultācija
13. Informācija par nekustamā īpašuma vēsturisko vērtību	Konsultācija (e-pakalpojums)
14. Inženierbūves datu reģistrācija / aktualizācija Kadastra informācijas sistēmā uz inženierbūves deklarācijas pamata	Konsultācija
15. Kadastra informācija mantojuma lietai	Konsultācija

16. Kadastra informācija par nekustamo īpašumu (piederība un sastāvs)	Konsultācija
17. Kadastra teksta datu pārlūkošana bez līgumsaistībām	Konsultācija (e-pakalpojums)
18. Mani dati Kadastrā	Konsultācija (e-pakalpojums)
19. „Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv	Konsultācija (e-pakalpojums)
20. Mobilā aplikācija kadastrs.lv	Konsultācija
21. Nekustamā īpašuma reģistrācija Kadastra informācijas sistēmā.	Konsultācija
22. Nekustamā īpašuma sastāva maiņa Kadastra informācijas sistēmā	Konsultācija (e-pakalpojums)
23. Pieteikties juridiskās personas kadastrs.lv konta izveidei	Konsultācija (e-pakalpojums)
24. Prognozētās kadastrālās vērtības aprēķināšana un dokumentu izsniegšana.	Konsultācija
25. Tipveida kadastra informācijas teksta dati par kadastra objektu	Konsultācija (e-pakalpojums)
26. Tipveida kadastra informācijas telpiskie dati par kadastra objektu	Konsultācija
27. Valsts zemes dienesta ģeotelpisko datu lejupielāde bez līgumsaistībām	Konsultācija (e-pakalpojums)
28. Valsts zemes dienesta ģeotelpisko datu pārlūkošana	Konsultācija (e-pakalpojums)
29. Valsts zemes dienesta tematisko karšu pārlūkošana	Konsultācija (e-pakalpojums)
30. Valsts zemes dienestā reģistrēto pasūtījumu statusu izsekošana un jaunu pasūtījumu noformēšana	Konsultācija (e-pakalpojums)
31. Zemes robežu plāna sagatavošana uz arhīva dokumentu pamata	Konsultācija
32. Zemes vienības daļas reģistrācija Kadastra informācijas sistēmā, neveicot kadastrālo uzmērīšanu	Konsultācija (e-pakalpojums)

Komunikācijas labās prakses piemēri pašvaldībās

AKTĪVS DARBS – ATMAKSĀJAS!

Strenču novada iedzīvotāji ir vieni no aktīvākajiem VPVKAC pakalpojumu izmantotājiem, ja ņem vērā novada iedzīvotāju salīdzinoši nelielo skaitu. Kā to izdevies panākt? Šķiet atbilde ir VPVKAC darbinieku attieksme, aktīvi stāstot par klientu apkalpošanas centra pakalpojumiem.

Par VPVKAC pakalpojumiem nemitīgi tiek atgādināts ne tikai pašvaldības laikrakstā (gada laikā pieci raksti) un pašvaldības tīmekļa vietnē (regulāra informācija gan jaunumos, gan VPVKAC sadaļā), bet arī sociālajos tīklos. Ir izveidota Strenču novada VPVKAC Facebook lapa, kurā pieejama informācija gan par Strenču VPVKAC darbu, gan cita informācija, kas saistīta ar VPVKAC tīkla darbību.



Vienlaikus ar rakstiem un komunikāciju sociālajos tīklos Strenču VPVKAC aktīvi iesaistās arī citās aktivitātēs, piemēram, „Diena bez rindām”.

Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs Strenčos

2015. gada 1. oktobrī Strenču novadā tika atvērts Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC). Klientu apkalpošanas centrs atrodas Rīgas ielā 7 līdzās Tūrisma informācijas centram.

2014. gada pirmajā pusē tika īstenots pilotprojekts, kas sniedz iespēju izvērtēt divas pieejas, kā efektīvāk un ērtāk iedzīvotājiem un uzņēmējiem nodrošināt valsts iestāžu pakalpojumu saņemšanu. Šī pilotprojekta veiksmīgas īstenošanas rezultātā, ļoti iespējams, jau nākotnē visā Latvijā tiks izveidots Valsts vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls.

Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs Strenčos piedāvā Nodarbinātības valsts aģentūras (NVA), Valsts darba inspekcijas (VDI), Valsts zemes dienesta (VZD), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP), Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), Uzņēmuma reģistrs (UR) pakalpojumus. Šeit pat uz vietas var iesniegt iesniegumus dažādu pabalstu saņemšanai, gada ienākumu deklarācijas iesniegumu un izmantot arī citus pakalpojumus, kā arī konsultāciju sniegšana par iestādes e-pakalpojumiem.

Sobrīd Strenču VPVKAC ir apkalpojis vairāk kā 600 iedzīvotājus, kuriem ir bijusi nepieciešama palīdzība, lai atrisinātu radušos situāciju vai vienkārši ir bijis nepieciešams sniegt atbildi uz kādu neskaidru jautājumu. Visbiežāk izmantotās valsts iestādes mūsu centrā ir bijušas – VSAA,

VID un PMLP. Šobrīd populārākie pakalpojumi no VSAA ir slimības pabalsts, apbedīšanas pabalsts, invaliditātes pensija. VID – Gada ienākumu deklarāciju aizpildīšana un algas nodokļa grāmatīpas iesniegšana darbavietā, PMLP – dzīvesvietas deklarēšana, visbiežāk to izmanto jaunie vecāki, kuri pēc dzimšanas apliecības saņemšanas vēlas deklarēt jaundzimušo.

Taupiet laiku un naudu, apmeklējot vienu klientu apkalpošanas centru, tā vietā, lai apmeklētu katru valsts iestādi un pašvaldību atsevišķi – tā ir priekšrocība, ko ikvienam piedāvā Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls.

E-pasts: strenci@pakalpojumucentri.lv
Mob.tāl: 26171155.



Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Informāciju sagatavoja VPVKAC speciāliste
Simona Kalniņa

PAKALPOJUMI ARĪ KAIMIŅU NOVADIEM UN PILSĒTĀM

Ķekava - viens no Pierīgas novadiem – sniedz valsts un pašvaldības pakalpojumus divos klientu apkalpošanas centros – Ķekavā un Baložos. Tā kā kaimiņu novados – Iecavā, Baldonē un arī Rīgas Ziepniekkalna mikro-rajonā – pagaidām vēl nav izveidoti VPVKAC, šiem centriem sanācis apkalpot arī kaimiņu novadu iedzīvotājus, kas novērtē šo iespēju nebraukt uz Rīgas centru vai atsevišķos gadījumos pat tālāk – uz Rīgas otru malu, ja nepieciešami kādi Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumi.

Kaimiņu novadu iedzīvotājus palīdzējusi uzrunāt veiksmīgā sadarbība ar laikrakstu „Rīgas un Apriņķa Avīze”. Par VPVKAC pakalpojumiem regulāri tiek ziņots Ķekavas pašvaldības izdevumā „Ķekavas Novads”, kas tiek izdots un izplatīts sadarbībā ar laikrakstu „Rīgas un Apriņķa Avīze”. Laikrakstā arī iekļauti raksti par Ķekavas novada VPVKAC.

Jaunos apmeklētājus piesaista arī pasākumi, kas tiek rīkoti citās iedzīvotāju iecienītās vietās, piemēram, bibliotēkā e-prasmju nedēļas laikā.

Sestdiena, 19. novembris 15:10:28
Betija, Elizabete, Liza, Līza

APRIŅĶIS.LV
PORTALS

SABIEDRĪBA EKONOMIKA KULTŪRA SPORTS AFIŠA SLUDINĀJUMI TĒMAS RĪGAS UN APRIŅĶA

Lietuvas pārstāvji iepazīstas ar klientu centru Ķekavā

(Komentēt)
Aprīlis.lv 29. janvāris, 12:04

Ķekavā darba vizītē viesojās Lietuvas Valsts sociālās apdrošināšanas fonda valdes un Latvijas Valsts sociālās apdrošināšanas pārstāvji, lai klātienē iepazītos ar jauno vienoto valsts un pašvaldības klientu apkalpošanas centru, kas darbību uzsāka pērn decembrī.

Kā portāla "Apriņķis.lv" uzzināja pašvaldībā, tikšanās laikā ceturtdien, 28. janvārī, Lietuvas pārstāvji detalizēti iztaujāja gan Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSA) pārstāvjus, gan Ķekavas novada pašvaldības Attīstības daļas un klientu apkalpošanas centra speciālistus par vienotā centra izveides projektu, mērķi, izmaksām un pakalpojumu klāstu, īpaši uzmanību pievēršot VSA pakalpojumiem.

Kopā centra darbības līdz šim brīdim Ķekavas novadā vienotajā valsts un pašvaldības klientu apkalpošanas centrā ir reģistrēti 835 iesniegumi (neieskaitot konsultācijas) attiecībā uz VSA pakalpojumiem. Kā atzīmē Ķekavas speciālisti, tieši VSA pakalpojumi no visiem oļiem pieņemajam valsts pakalpojumiem šajā centrā ir vispieprasītākie.

Klientu apkalpošanas speciālisti norāda, ka šobrīd iedzīvotājiem, kuri vēlas veikt pensiju pārrēķināšanu, piešķiršanu vai saņemt pensionāru apliecinājumus, tomēr ir jābūt uzdevumam VSA nodalījumā, kas Ķekavas iedzīvotājiem rada papildus neērtības, jo līdz šim Ķekavā darbojās VSA punkts. Tādu, kā tikšanās reizē apliecināja VSA pārstāvji, tuvākajā laikā plānots papildināt VSA pakalpojumu klāstu šajos vienotajos centros ar pensiju pārrēķināšanas iespējām.

Jau drīz, ka vienotais valsts un pašvaldības klientu apkalpošanas centrs Ķekavā novadā darbu uzsāks 2015. gada 1. decembrī.

Centrā ir iespējams saņemt pieprasītos valsts pārvaldes pakalpojumus vienviet - Valsts ieņēmumu dienesta, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Valsts darba inspekcijas Pilsomības un migrācijas lietu pārvaldes, Nodarbinātības valsts aģentūras, Uzņēmumu reģistra, Valsts zemes dienesta un Lauku atbalsta dienesta (no 2016. gada aprīļa) - pamatpakalpojumus. Klientu apkalpošanas centrā Ķekavā pieejami arī divi publiski pieejami datoru e-pakalpojumu lietošanas.

Lai veiktu Ķekavas novada pašvaldības administrācijas telpu pielāgošanu vienotā klientu apkalpošanas centra vajadzībām, tika saņemta līdzfinansējuma no valsts budžeta 11 300 eiro apmērā. Papildus tam pašvaldība ik mēnesi saņem valsts budžeta dotāciju centra darbības nodrošināšanai - uzturēšanai un nodarbināto atļābām - 1300 eiro apmērā.



Sestdiena, 19. novembris 15:39:07
Betija, Elizabete, Liza, Līza

APRIŅĶIS.LV
PORTALS

SABIEDRĪBA EKONOMIKA KULTŪRA SPORTS AFIŠA SLUDINĀJUMI TĒMAS RĪGAS UN APRIŅĶA

Ķekavā atklātas vienotā klientu apkalpošanas centra jaunās telpas

(Komentēt)

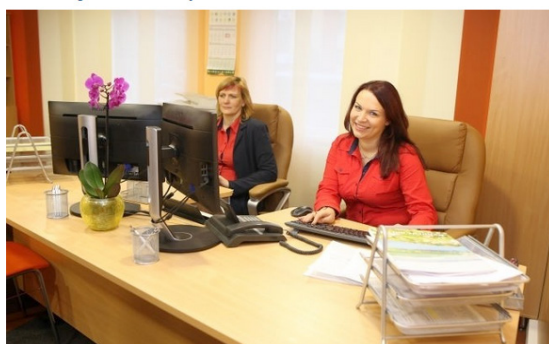


Foto: Ķekavas novada pašvaldība

Aprīņķis.lv 2015. gada 18. decembris, 10:41

Piektdien Ķekavā svinīgi tika atklātas vienotā klientu apkalpošanas centra jaunās telpas, kurās iedzīvotāji un uzņēmēji var vienkopus saņemt valsts un pašvaldības pakalpojumus.

Publisko pakalpojumu nodrošināšana sabiedrībai ir viens no valsts un pašvaldību galvenajiem uzdevumiem. Taču daudziem cilvēkiem vērsšanās iestādēs izraisa negatīvas emocijas, jo nav saprotama birokrātisko lietu kārtība vai bijusi nepatīkama iepriekšēja pieredze.

Lai atvieglotu iedzīvotājus no liekas laika un oļu resursu tērēšanas, braukājot pa iestādēm Rīgā vai citviet, Ķekavas novada pašvaldībā ir iespējams saņemt pieprasītos valsts pārvaldes pakalpojumus vienviet - Valsts ieņēmumu dienesta, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Pilsomības un migrācijas lietu pārvaldes, Nodarbinātības valsts aģentūras, Uzņēmumu reģistra, Valsts zemes dienesta un Lauku atbalsta dienesta (no 2016. gada aprīļa) - pamatpakalpojumus.

9.martā
plkst. 12.30
Baložu pilsētas bibliotēkā

KONSULTĀCIJA

" Valsts un pašvaldības
vienotā klientu
apkalpošanas
centra pakalpojumi "

leēja bez maksas
Tālr. 67917775

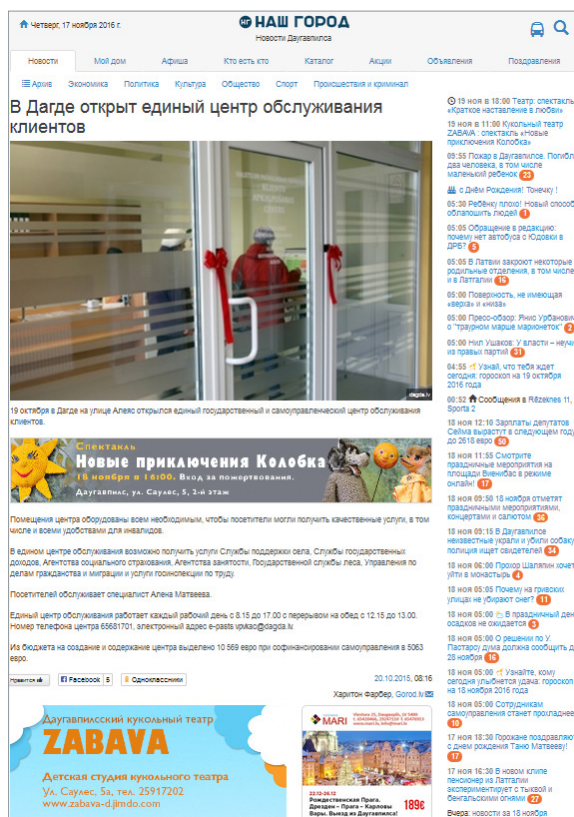


PLAŠI IZZIŅOTA CENTRA ATKLĀŠANA

Kad Dagdā tika atklāts VPVKAC, pašvaldības sabiedrisko attiecību darbinieki parūpējās, lai par to ziņotu ne tikai pašvaldības laikrakstā, bet arī dažādos kaimiņu novadu, pilsētu laikrakstos un ziņu portālos: „Latgales Laiks”, „Vietējā Latgales Avīze”, D-fakti.lv, gorod.lv, laiki.lv, kraslava.pilseta24.lv, BNS, LETA. Par centra atklāšanu Dagdā ziņoja gandrīz visi apkārtnē esošie plašsaziņas līdzekļi. Sižetu par centra atklāšanu sagatavoja arī Latgales Reģionālā Televīzija, iekļaujot to arī LTV reģionu ziņu sadaļā.

Neapstājoties tikai pie atklāšanas izziņošanas, par Dagdas VPVKAC pakalpojumiem regulāri tiek atgādināts pašvaldības laikrakstā, tīmekļa vietnē un sociālajos tīklos.

Paveiktais ir atmaksājies, jo Dagdas novada VPVKAC vidēji mēnesī sniedz 158 valsts pakalpojumus, kas iedzīvotāju skaitā salīdzinoši nelielajam Dagdas novadam ir visai ievērojami.



PERSONĪGA PIEEJA IR SVARĪGA

Nelielā Ciblas novada iedzīvotājiem VPVKAC pieejami ne tikai klientu apkalpošanas darbinieku pakalpojumi, bet arī dažādu pašvaldībasuncituiestāžu speciālistu konsultācijas, turklāt, stāstot par pieejamām konsultācijām, bieži tiek minēta konkrēta atbildīgā persona – norādot vārdu un uzvārdu, tā veidojot personīgāku pieeju.

VPVKAC centra darbinieki ir atsaucīgi un palīdz iedzīvotājiem tikt skaidrībā arī ar tādiem jautājumiem, kas gluži neietilpst viņu pienākumos, piemēram, palīdz reģistrēt e-pasta adresi, lai atvieglotu sazināšanos ar valsts iestādēm.

Tā rezultātā šobrīd Ciblas novada iedzīvotāji kļuvuši par vieniem no aktīvākajiem VPVKAC sniegto pakalpojumu izmantotājiem.

Iespējams, palīdzējis arī tas, ka gandrīz katrā „Ciblas Novada Ziņu” izdevumā tiek atgādināts par VPVKAC atrašanās vietu un tajā pieejamajiem pakalpojumiem.

Arvien vairāk iedzīvotāju izmanto klientu apkalpošanas centra pakalpojumus

Šo informāciju sākam ar Blontu ciema iedzīvotājas Irinas ANTONOVAS pateicību.

„Izsaku pateicību Ciblas novada vadībai par to, ka Blontos ir izveidots Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs. Ir brīnišķīgi, ka mums tagad nav jābrauc uz Ludzu vai citu pilsētu, lai kārtotu dažādas darīšanas valsts iestādēs. Gada sākumā man vajadzēja veikt izmaiņas savā nodokļu grāmatā, svītrojot vienu apgādājamo. Bet es to nepratu izdarīt. Agrāk šī grāmatā bija papīra formātā, visi to atdevām darba devējam. Tagad nodokļu grāmatu jāaizpilda elektroniski, internetā. Man ļoti palīdzēja Blontu KAC darbiniece Inta Timoškina. Viņa ātri un profesionāli atrisināja lietu, kas man būtu grūti kārtojama. Pēc kāda laika manai meitai vajadzēja veikt savas nodokļu grāmatas pārreģistrāciju pie cita darba devēja. Un atkal vērsāmies pie Intas, kura precīzi izskaidroja un parādīja, kā tas jādar. Jāteik, ka Klientu apkalpošanas centrā Blontos strādā ārkārtīgi patikami un pretimnākoši darbinieki, ir patikami ienākt centrā. Paldies par profesionālu un apzinātu darbu!”

Šī pateicība ir kā apliecinājums tam, ka

sāks klientu apkalpošanas centrs mūsu pašvaldībā ir nepieciešams. Ir paveicies no komplektēt labu darbinieku komandu. Par to liecina arī arvien pieaugošais KAC apmeklētāju skaits.

Centra vadītāja Inta Timoškina stāsta, ka pēdējā mēneša laikā ļoti daudziem novada iedzīvotājiem ir palīdzējuši reģistrēt e-pasta adresi, kas nepieciešama dažādu elektronisku pakalpojumu saņemšanai. Šiem KAC klientiem mājās nav datora un interneta pieslēguma, nav arī datorprasmju. Bet nepieciešamība saņemt ar valsts iestādēm lietot internetu arvien pieaug. Šopavasar īpaši aktuāls ir jautājums par sazināšanos ar Lauku atbalsta dienestu, jo LAD pāriet uz pieņemšanu pieņemšanu no lauksaimniekiem tikai elektroniski. Aprīlī sāksies pieņemšanu pieņemšanu patlabu maksājumiem, līdz tam daudziem jāpācešas noslēgt līgumus par Elektroniskās pieteikšanās sistēmas (EPS) lietošanu. Šādu palīdzību pagastu pārvaldēs sniedz Ciblas novada lauksaimniecības konsultanti Marina Barkāne un Agris Trukšāns, kā arī Blontu KAC darbinieces Inta TIMOŠKINA, Aina BORISOVSKA un Inese ZVARIČA.

(Turpinājums 2.lappusē).

Pašvaldības speciālisti palīdz lauksaimniekiem

Trešdiena, 13. aprīlis 2016 13:21



Kopš pirmdienas, 11. aprīļa, lauksaimnieki var pieteikties patlabu maksājumiem, iesniedzot Vienoto iesniegumu. Lai atbalstītu vietējos iedzīvotājus, Ciblas novada pašvaldība nodrošina kvalitatīvas konsultācijas un palīdzību. Novada iedzīvotājiem palīdz lauksaimniecības konsultanti Marina Barkāne un Agris Trukšāns.

Katrā pagasta centrā var sastapt šos Ciblas novada pašvaldības darbiniekus. Agris Trukšāns ik dienas strādā Ciblas pagasta pārvaldē (katra mēneša otrajā piektdienā – Lidumniekos). Savukārt Marina Barkāne pirmdienas ir Zvirgzdene, otrdien – Pūsmucova, trešdien – Blontos un ceturtdien – Lucmuiža.

Gada laikā ir dažādi periodi, bet patlaban ir viskarstākais iedzīvotāji nāk pie konsultantiem, kas

palīdz noformēt patlabu maksājumiem nepieciešamos dokumentus iesniegšanai Lauku atbalsta dienestā (LAD). Gada sākumā gandrīz trīs simti Ciblas novada iedzīvotāju ar pašvaldības konsultantu palīdzību slēdza līgumus ar LAD par Elektroniskās pieteikšanās sistēmas (EPS) izmantošanu.

Pirmajās trijās dienās kopā var pieteikties patlabu maksājumiem Ciblas novada lauksaimniecības konsultante Marina Barkāne ir sniegusi konsultācijas ap 30 iedzīvotājiem, palīdzējusi iesniegt 20 pieteikumus patlabu maksājumiem. M. Barkāne iedzīvotājus pieņem domes ēkā, kur jau kopš pagājušā gada rudens darbojas Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC), kura speciālisti palīdz iedzīvotājiem saņemt elektroniski pieņemšanu pakalpojumus. Visbiežāk ļaudis nāk, lai saņemtu VID (Gada deklarācijas), VSAA (dažādu pabalstu) pakalpojumus.

VPVKAC telpās tiek organizētas arī būvvaldes, valsts iestāžu un LAD darbinieku konsultācijas, te ir iespēja saņemt visus Ciblas novada pašvaldības pakalpojumus.

Būvvaldes pakalpojumi – Blontos divas reizes mēnesī

Kopš šī gada sākuma mūsu pašvaldībā būvniecības procesa funkcijas deleģētas Kārsavas novada pašvaldības būvvaldei. Dibināt savu būvvaldi Ciblas novada pašvaldībā nav lietderīgi.

Būvinspektore Ausma AUZĀNE pieņem iedzīvotājus Blontos – novada pašvaldība Klientu apkalpošanas centrā katru mēneša pirmajā un trešajā ceturtdienā no plkst. 14.00 līdz 16.00. Apmeklētāju nav daudz. Ar būvinspektori iespējams sazināties pa tālruni 29225123.

Kārsavas būvvaldē strādā vairāki speciālisti. To vada Inese Nagle. Būvvaldes nolikums, veidlapas, informācija par maksas pakalpojumiem u.c. publicēta Kārsavas novada pašvaldības mājas lapā (www.karsava.lv/buvvalde.php).

Ciblas novada Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Adrese: Domes nams, c. Blonti, Blontu pagasts, Ciblas novads, LV-5706.

Darba laiks: darbdienās 8.00 – 16.30 (pusdienu pārtraukums: 12.00 - 12.30).

Tālrunis: 29613699.

E-pasts: kac@ciblasnovads.lv

VID atgādina: Jādeklārē pērn gūtie ienākumi

Vel tikai šomēnes – līdz 1. jūnijam, Valsts ieņēmumu dienests (VID) pieņem Gada ienākumu deklarācijas par 2015. gadā gūtajiem ienākumiem.

To atgādina Ciblas novada pašvaldības Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs (vienotais KAC). Tā birojā Blontos, Domes namā, darbdienās no plkst. 8.00 līdz 16.00 iespējams saņemt KAC speciālistu konsultācijas par Gada ienākumu deklarāciju aizpildīšanu. Lūgums visiem, kam deklarācijas jāiesniedz, laicīgi vērsties VID vai vienotajā KAC, neatliekot deklarācijas aizpildīšanu uz pēdējām dienām.

Gada ienākumu deklarācijas par 2015. gadā gūtajiem ienākumiem obli-

Ciblas novada Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

Adrese: Domes nams, c. Blonti, Blontu pagasts, Ciblas novads, LV-5706.

Darba laiks: darbdienās 8.00 – 16.00. Pusdienu pārtraukums – no 12.00 līdz 12.30.

E-pasts: kac@ciblasnovads.lv

Tālrunis: 29613699.

Informācijai – www.latvija.lv/pakalpojumucentri

ĀTRĀK > ĒRTĀK > IZDEVĪGĀK

Publicitātes monitoringa tabula

Datums	Laikraksts, organizācija	Vīrsraksts	Norādīt saiti internetā vai pievienot raksta kopiju atskaitei
Nacionālie laikraksti			
Reģionālie laikraksti, pašvaldību laikraksti			
Interneta portāli, laikrakstu interneta versijas			
Organizāciju tīmekļu vietnes (NVO, valsts iestādes u.tml.)			
Pašvaldības tīmekļa vietne			
E-avīzes (dažādu organizāciju jaunumu lapas, kas tiek izsūtītas pa e-pastiem)			
Sociālie tīkli (Twitter, Facebook, draugiem.lv, Instagram u.tml.)			

Datums	Kanāls un raidījums	Tēma	Norādīt saiti internetā (ja pieejams)	Laiks	Ilgums
Nacionālie un interneta TV					
Reģionālie TV					
Nacionālie radio					
Reģionālie radio					

¹⁴ Šo dokumentu Excel formātā var lejupielādēt <http://varam.gov.lv/lat/VPVKAC/>.