



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Šis ziņojums „Pētījums par Carnikavas novada domes sniegtajiem pakalpojumiem” ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par ziņojuma „Pētījums par Carnikavas novada domes sniegtajiem pakalpojumiem” saturu atbild Carnikavas novada dome un SIA „Ernst & Young Baltic”.

Carnikavas novada dome

2010. gada 7. decembris

Pētījums par Carnikavas novada domes
sniegtajiem pakalpojumiem

Satura rādītājs

1.	Ievads	3
2.	Publisko pakalpojumu raksturojums Carnikavas novada domē	5
2.1.	Publisko pakalpojumu definīcija.....	5
2.2.	Domes struktūrvienību sniegto pakalpojumu raksturojums	6
3.	Publisko pakalpojumu sniegšanas kvalitātes novērtējums Carnikavas novada domē	8
3.1.	Carnikavas novada domes kvalitātes rādītāju novērtējums.....	8
3.2.	Ieteikumi kvalitātes rādītāju ieviešanai Carnikavas novada domē	10
3.2.1	Kvalitātes rādītāju izstrādes principi.....	11
3.2.2	Priekšlikumi iespējamajiem kvalitātes rādītājiem	11
4.	Iedzīvotāju apmierinātības ar publiskajiem pakalpojumiem novērtējums	13
4.1.	Darba izpildes pieeja	13
4.2.	Rezultāti	13
4.2.1	Vispārējie rādītāji	13
4.2.2	Pakalpojumu kvalitāte	15
4.2.3	Gatavība lietot e-pakalpojumus	18
5.	Secinājumi un priekšlikumi	20
6.	Pielikumi	25

1. Ievads

Publiskās pārvaldes institūciju darbības kvalitātes un efektivitātes paaugstināšana ir viens no stabilas, ilgtspējīgas un sabalansētas sabiedrības attīstības priekšnosacījumiem. Lisabonas stratēģija un Eiropas Komisijas paziņojums „Labāks regulējums ekonomiskās izaugsmes un darbavietu attīstībai Eiropas Savienībā” nosaka nepieciešamību uzlabot publiskās pārvaldes administratīvo kapacitāti.

Viens no labāka regulējuma politikas virzieniem ir valsts pārvaldes institūciju sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošana, kura veicināšanai LR Valsts kancelejas pārziņā darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājuma ietvaros izveidota apakšaktivitāte „Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana”, kas tiek finansēta no Eiropas Sociālā fonda līdzekļiem. Šīs apakšaktivitātes mērķis ir nodrošināt vienotu, stratēģisku, efektīvu un caurspīdīgu pieeju publiskās pārvaldes procesu īstenošanā, ieviešot kvalitātes vadības sistēmas, īpaši atbalstot institūcijas, kuras nodrošina nodokļu administrēšanu un finanšu plānošanu, vadību un uzskaiti, sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības, nodarbinātības un sociālās politikas jomās kā valsts, tā reģionālā līmenī.

Minētās apakšaktivitātes ietvaros Carnikavas novada dome uzsākusi īstenot projektu „Carnikavas novada domes sniegto publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana”, Nr.1DP/1.5.1.3.2./09/APIA/SIF/050/2. Projekta mērķis ir veikt visus nepieciešamos sagatavošanās darbus, lai uzlabotu Carnikavas novada iedzīvotājiem efektīvu un sabiedrības vajadzībām atbilstošu publiskās pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, ieviešot vienas pieturas aģentūras principu Carnikavas novada pašvaldības darbībā (turpmāk tekstā – Dome). Šī projekta ietvaros kā viena no aktivitātēm paredzēta pētījuma veikšana par Domes publiskajiem pakalpojumiem (turpmāk – Projekts), kurš tiek veikts saskaņā ar 2010. gada 12. novembrī noslēgto līgumu starp Domi un SIA „Ernst & Young Baltic” (turpmāk – Ernst & Young).

Projekta ietvaros tika paredzēta šādu uzdevumu īstenošana:

- ▶ Pakalpojumu kartes sagatavošana un saskaņošana;
- ▶ Publisko pakalpojumu sniegšanas kvalitātes novērtējums;
- ▶ Iedzīvotāju apmierinātības pētījums par publisko pakalpojumu saņemšanas iespējām un kvalitāti;
- ▶ Ziņojuma sagatavošana.

Projekta rezultātā sagatavots ziņojums, kurā ir atspoguļoti visu veiktā pētījuma analīzes posmu apkopotie rezultāti, norādot analīzes gaitā izdarītos secinājumus un sniegtos ieteikumus.

Projekta īstenošanā tika izmantotas šādas metodes:

- ▶ Intervijas (ar Domes struktūrvienību pārstāvjiem);
- ▶ Dokumentu analīze (Domes struktūrvienību dokumentu analīze);
- ▶ Aptauja (aptaujājot Domes klientus gan klātienē, gan internetā), balstoties uz izstrādātajā anketā norādītajiem jautājumiem, uz kuriem 38 klienti sniedza savas atbildes klātienē un 27 – internetā (Kopā – 65).

Projekta ierobežojumi:

- ▶ Projekta ietvaros netika veikta padziļināta pakalpojumu analīze, pakalpojumu kartes veidojot, balstoties uz nolikumu analīzi un intervijās saņemto informāciju;
- ▶ Domes sniegtie pakalpojumi tika analizēti, balstoties uz Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrijas sagatavotās 2010. gada 16. augusta vēstules 2. pielikumā sniegto pakalpojumu saraksta piemēru;
- ▶ Pakalpojumu kvalitātes novērtējums veikts, balstoties uz intervijās sniegto informāciju un labās prakses analīzi, ņemot vērā, ka pašreizējā brīdī Domē nav izstrādāti sniegto pakalpojumu procesu apraksti un netiek apkopoti attiecīgie kvalitātes rādītāji.

- ▶ Domes pakalpojumu lietotāju aptauja veikta, balstoties tikai uz to apmeklētāju viedokļiem, kas aptauju veikšanas dienās apmeklēja Domi vai tās interneta mājas lapu aptaujas veikšanas periodā.

2. Publisko pakalpojumu raksturojums Carnikavas novada domē

2.1. Publisko pakalpojumu definīcija

Pēdējos gados publisko pakalpojumu definīcija sevišķi aktuāla kļuvusi **Labāka regulējuma** (*better regulation*) politikas ietvaros, kas ir Eiropas Savienības (turpmāk – ES) ierosināta publiskās pārvaldes darbības kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanas iniciatīva, kas aptver publiskās politikas veidošanas sistēmas uzlabošanu, politikas ietekmes novērtēšanu, administratīvo šķēršļu samazināšanu un likumdošanas regulējuma vienkāršošanu. Labākas regulējuma politikas ieviešana tiek uzsvērtā kā viens no būtiskiem aspektiem. Lisabonas stratēģisko mērķu sasniegšanā. Lielbritānijas ES prezidentūras laikā par valsts pārvaldi atbildīgo augstāko valsts pārvaldes amatpersonu 45.sanāsmē tika pieņemta rezolūcija, kurā uzsvērtā Lisabonas mērķu ieviešanas nozīme valsts pārvaldes attīstības plānošanā ES līmenī. Kvalitātes vadības jomā rezolūcijā īpaši tika uzsvērtā pieredzes apmaiņas nozīmība, administratīvo šķēršļu un izmaksu samazināšana un uz iedzīvotājiem orientētu pakalpojumu sniegšana. Latvijā Valsts pārvaldes reformas stratēģijas 4. mērķis ir kvalitatīvi publiskie pakalpojumi iedzīvotājiem – pakalpojumu pieejamības un efektivitātes palielināšana.¹

Valsts un pašvaldību elektronisko pakalpojumu ieviešanas pilotprojekta² ietvaros tiek piedāvāta šāda **Publiskā pakalpojuma definīcija**:

Normatīvajos aktos noteiktie materiālie vai nemateriālie labumi, ko tiešās vai pastarpinātās pārvaldes iestāde piedāvā privātpersonām saistībā ar tās kompetencē esošu valsts pārvaldes funkciju un uzdevumu izpildi, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzību ievērošanu šo pakalpojumu saņemšanā.

Publiskais pakalpojums:

- ▶ ir viena no valsts pārvaldes iestādei deleģēto funkciju realizēšanas formām;
- ▶ tiešā veidā izriet no publiskās (valsts pārvaldes) funkcijas un ir ar to saistīts;
- ▶ ir publiskās funkcijas ārējā izpausmes forma, kas saskaras ar klientu – labuma saņēmēju.

Publiskajam pakalpojumam ir šādas būtiskas pazīmes:

- ▶ Pakalpojuma saņēmēja noteiktu vajadzību apmierināšana vai pakalpojuma saņēmējam sniegts noteikts labums;
- ▶ Nodrošina sabiedrības interešu ievērošanu un ir saistīts ar tiesību aktos noteikto publisko funkciju izpildi;
- ▶ Pilnīgs vai daļējs publiskais finansējums, t.sk. finansējums no pašu ieņēmumiem, kontrole pār gala rezultātu;
- ▶ Izšķirošs ir finansējums un rezultāta definēšana, nevis faktiskais pakalpojumu sniedzējs. Valsts pārvaldes iestāde ar deleģējuma līguma palīdzību var nodot konkrētas funkcijas izpildi privātai sabiedrībai, kā piemēram, aprūpes pakalpojumu nodrošināšana aprūpes centros vai invalīdu transporta pakalpojumu sniegšana;
- ▶ Ietver mijiedarbību starp pakalpojuma sniedzēju un saņēmēju vai arī darbībai ir vispārēja labuma raksturs;
- ▶ Iekšējo uzdevumu izpilde un starpiestāžu sadarbība nav definējama kā publiskais pakalpojums;
- ▶ Regularitāte;

¹ Avots: http://www.esfondi.lv/upload/04-kohezijas_politikas_nakotne/OP_cilvekrresursi_un_nodarbinatiba_VKANC-2pasak.pdf.

² Avots: www.eps.gov.lv/index.php?&336

- ▶ Vienreizēji pasākumi nebūtu uzskatāmi par pakalpojumiem (piemēram, *Rīga-800* svinības).

2.2. Domes struktūrvienību sniegto pakalpojumu raksturojums

Sniegto pakalpojumu raksturojums

Saskaņā ar 2010. gada 16. augustā Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrijas (RAPLM) pašvaldībām izsūtītajiem grozījumiem Ministru kabineta 2007. gada 6. marta noteikumos Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” (MK 27.04.2010. noteikumi Nr. 399 un MK 15.06.2010. noteikumi Nr. 536), Latvijas pašvaldībām to mājas lapās ir jāizvieto informācija par to sniegtajiem pakalpojumiem. Pašvaldībai ir jānodrošina pieejamība vismaz šādai informācijai:

- ▶ Pašvaldības sniegto pakalpojumu uzskaitījums;
- ▶ Secīgas darbības (soli-pa-solim), kas personai jāveic, lai saņemtu pakalpojumu;
- ▶ Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti, ietverot saiti uz pieteikuma veidlapu (ja tāda ir);
- ▶ Pakalpojuma sniegšanas termiņš;
- ▶ Pakalpojuma maksa (ja tāda ir).

Pētījuma pirmajā posmā tika identificēti Domes sniegtie publiskie pakalpojumi, identificējot par katra pakalpojuma sniegšanu atbildīgo struktūrvienību (organizatoriskā struktūra pievienota 1. pielikumā). Ņemot vērā, ka pakalpojumu analīze tika paredzēta augstā līmenī, tika veikta katras identificētās organizatoriskās vienības pakalpojuma saraksta noteikšana un iedalīšana pa veidiem, pakalpojuma sniegšanas kanāliem un klientu segmentiem.

Par sākotnējā potenciālā pašvaldību sniegto pakalpojumu saraksta bāzi tika izmantots Reģionālās attīstības un pašvaldības lietu ministrijas nosūtītajā vēstulē ietvertais pašvaldības sniegto pakalpojumu saraksta piemērs. Minētais saraksts tika aktualizēts atbilstoši Domes faktiski sniegtajiem pakalpojumiem, saskaņā ar šādu pieeju:

- ▶ Sākotnēji tika veikta Domes struktūrvienību nolikumu analīze;
- ▶ Tika organizētas intervijas ar šādām Domes struktūrvienībām:
 - ▶ Sociālais dienests;
 - ▶ p/a „Carnikavas Komunālserviss”;
 - ▶ Bāriņtiesa;
 - ▶ Finanšu vadības nodaļa;
 - ▶ Juridiskā nodaļa;
 - ▶ Administratīvā inspekcija (telefoniski);
 - ▶ Būvvalde;
 - ▶ Dzimtsarakstu nodaļa;
 - ▶ Izglītības, kultūras un sporta nodaļa;
 - ▶ Attīstības un plānošanas nodaļa;
 - ▶ Administratīvā nodaļa;
 - ▶ Tūrisma un uzņēmējdarbības koordinācijas centrs.

Interviju laikā ar katras Domes struktūrvienības darbinieku tika pārrunāti Domes sniegtie pakalpojumi (balstoties uz RAPLM izstrādāto pakalpojumu sarakstu), identificējot vismaz šādu informāciju:

- ▶ *Netiek sniegts* – identificē Domes nesniegtos pakalpojumus (saskaņā ar sarakstu);
- ▶ *Atbildīgā struktūrvienība* – identificē struktūrvienību, kas ir primāri atbildīga par pakalpojuma sniegšanu (jeb pakalpojuma īpašnieks);
- ▶ *Sniegto pakalpojumu skaits 2010. gadā* – ietver aptuveno skaitlisko apmēru sniegtajiem pakalpojumiem (izsniegtām izziņām, licencēm, apliecībām, pabalstiem u.tml.);

- ▶ *Pakalpojumu sniegšanas kanāli* – uzskaita pakalpojumu sniegšanas kanālus (klātie, pasts, telefons, e-pasts u.tml.), kas tiek izmantoti, lai nodrošinātu pilnu pakalpojuma ciklu;
- ▶ *Apkalpojamo klientu segmenti* – identificē klientu segmenta veidu - fiziskās personas, uzņēmēji, citas pašvaldības;
- ▶ *Uzskaitītie dati par pakalpojumu* – identificē piemērotos pakalpojuma kvalitatīvos rādītājus, piemēram, pakalpojuma sniegšanas savlaicīgums, sūdzību skaits;
- ▶ *Pakalpojuma dokumentēšanas veids* – identificē datu avotu, kurā uzskaita un dokumentē informāciju par pakalpojuma sniegšanu (piemēram, struktūrvienības arhīvs, elektroniska datu bāze u.c.).

Veiktās analīzes rezultātā Domes pakalpojumu raksturošanai tika izstrādātas pakalpojumu kartes, kurās par katru Domes sniegto pakalpojumu ietverta šāda informācija:

Tabula 1. „Pakalpojuma kartiņa”

Analīzes rādītājs	Rādītāja apraksts
Īss apraksts:	Īss pakalpojuma apraksts
Atbildīgā iestāde (struktūrvienība):	Norādīta par pakalpojuma sniegšanu atbildīgā iestāde
Maksa:	Norāde vai pakalpojums ir maksas vai bezmaksas
Pieprasīšanas veidi:	Veidi, kurā pakalpojums var tikt saņemts (klātienē, pa pastu, e-pastu vai telefonu)
Klientu segments:	Klientu segments, kas var saņemt pakalpojumu (fiziskās un juridiskās personas, pašvaldības)
Daudzums (2010.g.):	Sniegto pakalpojumu skaits 2010.gadā
Atrašanās vieta:	Pakalpojuma sniedzēja adrese

Domes sniegto pakalpojumu kartes pievienotas Ziņojuma 2. pielikumā.

3. Publisko pakalpojumu sniegšanas kvalitātes novērtējums Carnikavas novada domē

3.1. Carnikavas novada domes kvalitātes rādītāju novērtējums

Veicot Domes sniegto pakalpojumu analīzi, tika konstatēts, ka pašreizējā brīdī Domē nav ieviesta vienota sistēma, saskaņā ar kuru tiktu vērtēta pakalpojumu kvalitāte. Tādēļ esošās situācijas analīze šajā jomā tika galvenokārt veikta uz interviju pamata. Analizējot pašreizējo situāciju, tika izdarīti šādi secinājumi:

Secinājumi saistībā ar Domes sniegto pakalpojumu kopu

Līdz šim Dome nav viennozīmīgi un vienādi definējusi pakalpojumus

- ▶ Nav izstrādāta vienota Domes sniegto pakalpojumu definīcija.

Līdz šim Dome nav īstenojusi virkni ar pakalpojumu pārvaldību saistītu darbību

- ▶ Nav izstrādāti vienoti Domes sniegto pakalpojumu procesu apraksti (apraksta būtība ir informēt klientu par pakalpojuma sniegšanas kārtību). Domes darbinieki pamatā darbojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un Domes izdotajiem saistošajiem noteikumiem. Klientam šobrīd pašam jāinteresējas par pakalpojumu saņemšanas kārtību;
- ▶ Pakalpojumi netiek sistemātiski, vienoti analizēti (ar mērķi tos pilnveidot pēc vienotiem principiem) un pilnveidoti;
- ▶ Pakalpojumu sniegšanas kvalitāte netiek mērīta atbilstoši vienotiem pakalpojumu sniegšanas kvalitātes kritērijiem;
- ▶ Nepastāv vienoti Domes struktūrvienību sadarbības principi pakalpojumu sniegšanā;
- ▶ Netiek sistemātiski plānota pakalpojumu piegādes kanālu attīstība.

Secinājumi saistībā ar klientu apkalpošanas organizāciju

Līdz šim Dome nav izstrādājusi vienotu klientu apkalpošanas organizācijas sistēmu

- ▶ Klientu apkalpošanu Domes struktūrvienības pamatā īsteno patstāvīgi, nepieciešamības gadījumā iesaistot citas struktūrvienības. Klientu apkalpošanas funkcija nav standartizēta un tā nav nodalīta no pakalpojumu sagatavošanas funkcijas.
- ▶ Klientu apkalpošanas *Front Office* funkcija nav nodalīta no *Back Office* funkcijas;
- ▶ Domē nav vienotas klientu apkalpošanas struktūrvienības. Parasti klienti dodas uz to struktūrvienību, kas sniedz pakalpojumu;
- ▶ Atsevišķos gadījumos veidojas situācija, kad daži klienti ierodas Domes Administratīvajā nodaļā, kura parasti pieņem iesniegumus, nevis tieši uz konkrēto struktūrvienību, kura sniedz pakalpojumu. Šajos gadījumos parasti ir aizkavēta pakalpojumu sniegšana, jo konkrētais iesniegums struktūrvienībā tiek saņemts novēloti;
- ▶ Lai saņemtu pakalpojumu, klientam nereti īpaši jāinteresējas par pakalpojuma saņemšanas laikiem un vietu;
- ▶ Domes un tās struktūrvienību klienta vēlmes un apmierinātība netiek īpaši apzinātas un analizētas;
- ▶ Iestādes neveic sistemātiskas klientu vajadzību un apmierinātības aptaujas saistībā ar pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu. Saskaņā ar Domes darbinieku sniegto informāciju 2010. gada februārī tika veikta aptauja „Carnikavas novada iedzīvotāju viedokļu izpēte Carnikavas novada attīstības stratēģijas 2010. – 2027. gadam izstrādes ietvaros”, kura līdz šim ir bijusi nozīmīgākā, paredzot apzināt Domes klientu vajadzības;
- ▶ Ne visi Domes klienti var viegli orientēties Domes telpās, jo nav skaidri norādīts, kurās ēkas daļās atrodas attiecīgās struktūrvienības;

- ▶ Domes klienti ne vienmēr ir pietiekami labi informēti par Domes izstrādātajām izmaiņām pakalpojumu sniegšanas kārtībā, piemēram, vairāki Domes apmeklētāji nezina, ka Domē vairs kase nepastāv un maksājumu veikšanai iespējams izmantot AS „Latvijas pasts” sniegtos pakalpojumus.

Secinājumi saistībā ar IT atbalstu pakalpojumu sniegšanai un klientu apkalpošanai

IT atbalsts šobrīd neatbalsta vienotu klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas procesu

Kaut arī IT atbalsts nepārtraukti tiek pilnveidots, izmantojot valstī arvien vairāk pieejamās informācijas sistēmas un reģistrus, tādējādi atvieglojot administratīvo slogu arī pakalpojumu saņēmējiem, tomēr, joprojām ir nepieciešama diezgan būtiska Domes IT atbalsta uzlabošana efektīvāku pakalpojumu sniegšanai.

- ▶ Domei nav lietvedības sistēmas, kurai varētu piekļūt visi Domes darbinieki. Tā rezultātā papildus Administratīvās nodaļas administrētajam lietvedības reģistram gandrīz katra struktūrvienība veido savus iekšējos reģistrus dažādu pakalpojumu nodrošināšanai un uzraudzībai.
- ▶ Daudzas Domes struktūrvienības izmanto manuāli veidotus reģistrus (žurnālus), nevis elektroniskus reģistrus (piemēram, reģistrus *MS Excel*/elektroniskajās tabulās).

Secinājumi saistībā ar pašreiz Domē sniegto pakalpojumu kvalitātes rādītājiem

Nemot vērā, ka Dome nav definējusi sniegtos pakalpojumus, pašreiz Domē netiek veikta kvalitātes rādītāju uzskaitē. Līdz ar to, potenciālais kvalitātes rādītāju novērtējums tika veikts, balstoties uz Domes struktūrvienību darbinieku intervijās sniegto informāciju. Interviju rezultāti apkopoti zemāk esošajā tabulā.

Tabula 2. „Potenciālo kvalitātes rādītāju raksturojums”

Nr.	Kvalitātes novērtējuma kritērijs	Pašreizējās situācijas raksturojums
1.	Pakalpojuma sniegšanas biežums	Saskaņā ar Domes struktūrvienību darbinieku sniegto informāciju, pakalpojumu sniegšanas biežums ir atkarīgs gan no pakalpojuma veida, gan sezonālātes, gan aktualitātes. Ir pakalpojumi, kuri tiek sniegti reizi gadā, reizi mēnesī un ir tādi, kuru sniegšana tiek nodrošināta vairākas reizes dienā.
2.	Klientu izpratne par Pakalpojuma saņemšanas kārtību (piemēram, iesniedzamie dokumenti, informētība par atbildīgo struktūrvienību)	Klientu izpratne par Pakalpojuma saņemšanas kārtību atšķiras starp dažādām struktūrvienībām: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pašreiz mājas lapā nav pieejama informācija par visiem Domes sniegtajiem pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību (piemēram, iesniedzamajiem dokumentiem); ▶ Daudzas struktūrvienības klientus pirms pakalpojumu saņemšanas konsultē pa tālruni vai atsevišķos gadījumos arī klātienē; ▶ Klientiem nereti nav skaidra izpratne par katras Domes struktūrvienības kompetenci, kā rezultātā bieži vien klienti vēlas pakalpojumu saņemt nepareizajā struktūrvienībā.
3.	Sūdzības	Saskaņā ar Domes struktūrvienību pārstāvju sniegto informāciju, pēdējo gadu laikā nav saņemta gandrīz neviena rakstiska sūdzība. Atsevišķos gadījumos ir saņemtas mutiskas sūdzības (gan pie konkrētā struktūrvienības darbinieka, gan tā vadītāja, gan arī Domes priekšsēdētāja), bet lielākoties tās ir emocionāla rakstura un nav dokumentētas.

Nr.	Kvalitātes novērtējuma kritērijs	Pašreizējās situācijas raksturojums
4.	Pakalpojumu sniegšanas termiņi un to ievērošanas iespējas	<p>Domes struktūrvienības sniedz pakalpojumus saskaņā ar šādiem termiņiem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Vispārējos normatīvajos aktos noteiktie termiņi (piemēram, Iesniegumu likums); ▶ Specifiskus jautājumus regulējošos normatīvajos aktos noteiktie termiņi (piemēram, būvniecības jomā); ▶ Pašvaldības iekšējos saistošajos noteikumos noteiktie termiņi; ▶ Atsevišķiem pakalpojumiem termiņi nav noteikti. <p>Lai nodrošinātu termiņu ievērošanu, tiek izmantota Administratīvās nodaļas administrētās Lietvedības reģistra ietvaros paredzētā kontrole (pamatā iesniegumiem). Vienlaicīgi arī katrs par dokumenta izpildi atbildīgais Domes struktūrvienības darbinieks seko līdz termiņu ievērošanai, izmantojot struktūrvienībā ieviestos reģistrus, žurnālus vai arī vienkārši „no galvas”.</p> <p>Saskaņā ar Domes struktūrvienību pārstāvju sniegto informāciju termiņi tiek vienmēr ievēroti. Atsevišķos gadījumos, kad objektīvu iemeslu dēļ ir nepieciešams termiņa pagarinājums papildus informācijas vai dokumentu sagatavošanai, par to tiek sagatavots atsevišķs Domes rīkojums.</p>
5.	Savstarpējā struktūrvienību sadarbības kvalitāte	<p>Visi aptaujātie Domes struktūrvienību darbinieki savstarpējo struktūrvienību sadarbību vērtē kā labu vai ļoti labu.</p>
6.	Operacionālo kļūdu biežums	<p>Gandrīz visi aptaujātie Domes darbinieki atzina, ka mēdz kļūdīties, bet visas kļūdas mēģina operatīvi labot. Šādu kļūdu gadījumu nav daudz. Nekāda šāda veida uzskaites šobrīd netiek veikta. Ziņojuma 4.2.2.4 sadaļā ir norādīta klientu aptaujās iegūtā informācija attiecībā par konstatēto kļūdu biežumu.</p>

Secinājumi par Vienas pieturas aģentūras izveides iespējām

Dome ir uzsākusi aktīvu darbu arī pie Vienas Pieturas aģentūras principu ieviešanas pašvaldības darbā. Piemēram, lai atvieglotu iedzīvotājiem piekļuves iespējas apmaksas veikšanai par Domes sniegtajiem pakalpojumiem (nekustamā īpašuma nodokļa apmaksu, nodevas par izziņu sagatavošanu u.tml.), Dome ir noslēgusi sadarbības līgumu ar AS „Latvijas Pasts”, kurš tagad nodrošina minēto pakalpojumu, piedāvājot ērtākus darba laikus.

Lai identificētu iespējamās pakalpojumu grupas, kuras varētu nodot Vienas Pieturas aģentūrai kvalitātes novērtējuma ietvaros tika apzināts arī katras Domes struktūrvienības viedoklis. Visi Domes struktūrvienību darbinieki Vienas Pieturas aģentūras izveidi vērtē pozitīvi un redz iespējas lielāku vai mazāku daļu no tās sniegtajiem pakalpojumiem nodot Vienas Pieturas aģentūras darbiniekiem. Kā būtiskākie iespējamie nododamie pakalpojumi minēti:

- ▶ Konsultāciju sniegšana par Domes sniegtajiem pakalpojumiem;
- ▶ Iesniegumu un tos pavadošo dokumentu pieņemšana (dažādās struktūrvienībās);
- ▶ Dokumentu izsniegšana, kurus sagatavojušas atbildīgās struktūrvienības.

3.2. Ieteikumi kvalitātes rādītāju ieviešanai Carnikavas novada domē

Ņemot vērā, ka pašreizējā brīdī Domē nav ieviesta kvalitātes vadības sistēma (pamatprincipi ietverti Ziņojuma 3. pielikumā), paredzot noteikt pakalpojumu sniegšanas kvalitātes rādītājus un par to uzraudzību atbildīgos darbiniekus, pētījuma ietvaros, balstoties uz veikto kvalitātes novērtējumu un labo praksi, šajā sadaļā ietverti ieteikumi kvalitātes rādītāju ieviešanai Domē.

3.2.1 Kvalitātes rādītāju izstrādes principi

Kvalitātes rādītāji ir skaitliski kritēriji, kas raksturo pētāmo sistēmu, parasti noteiktā laika periodā. Kvalitātes rādītāji ir rīki esošās situācijas analīzei, tālākai darbības plānošanai, problēmu identificēšanai, kā arī problemātisko jautājumu paredzēšanai.

Labam kvalitātes rādītājam jābūt:

- ▶ Specifiskam;
- ▶ Izmērāmam kvantitatīvi;
- ▶ Sasniedzamam;
- ▶ Būtiskam;
- ▶ Jābūt izmērāmam laika griezumā.

Lai nodrošinātu kvalitātes rādītāju efektīvu izmantošanu, kas veicinās pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanu:

- ▶ Kvalitātes novērtējumi ir jāveic periodiski;
- ▶ Kvalitātes novērtējumiem ir jāuzstāda sasniedzami mērķi.

Rādītājus raksturo šādi atribūti:

Tabula 3. „Kvalitātes rādītājus raksturojošie atribūti”

Nosaukums	Apraksts
Mērķis	Rādītāja definēšana/izveides mērķis.
Rādītāja mērvienība	Datu veids, ar kuru palīdzību tiek izteikta rādītāja vērtība (piemēram stundas, procenti, lati, skaits, balles u.c.).
Novērtēšanas skala	Rādītāja vērtības interpretēšanas veids – palielināt, samazināt, saglabāt, izpildīt.
Rādītāja mērīšanas periods	Minimālais laika periods, kurā tiek apkopoti un attēloti konkrēta rādītāja vērtības. Perioda izvēle ir atkarīga no vairākiem faktoriem: <ul style="list-style-type: none"> ▶ cik bieži nepieciešam apkopot datus (cik bieži dati ir nepieciešami analīzei); ▶ cik bieži rādītāja dati ir pieejami apkopošanai.
Rādītāja datu avoti	Datu avoti tiek definēti rādītāju noteikšanas brīdī. Iespējamie avotu veidi: atbildīgā struktūrvienība; informācijas sistēmas; aptaujas.
Rādītāju novērtējuma skala	Lai uzraudzītu rādītāja izpildi un novērotu to izmaiņas dinamiku, katram rādītājam atkarībā no tā veida tiek definēta novērtējuma skala.

Lai nodrošinātu kvalitātes rādītāju uzraudzību, nepieciešams skaidri noteikt sniegtos pakalpojumus un to sniegšanas kārtību, kā arī atbildīgos par kvalitātes rādītāju uzraudzību.

3.2.2 Priekšlikumi iespējamajiem kvalitātes rādītājiem

Tā kā šobrīd Domē un tās struktūrvienībās nav ieviesta kvalitātes rādītāju uzskaites sistēma, zemāk ietverti priekšlikumi iespējamo kvalitātes rādītāju ieviešanai:

1. Sūdzību skaits

Ieviest ienākošo sūdzību uzskaiti un klasifikāciju pa Domes struktūrvienībām, paredzot atsevišķu sūdzību reģistru. Lai nodrošinātu, ka Domē tiktu reģistrētas un vienoti izskatītas visa veida saņemtās sūdzības, ieteicams reģistrēt gan rakstiskās sūdzības, gan tās, kas saņemtas pa telefonu, e-pastu un klātienē.

Procentuāli tiek aprēķināts:

$$= \frac{\text{Sūdzību skaits (uz nodaļu vai Domes kopuma)}}{\text{Kopējais kontaktu skaits ar klientu (nodaļai vai Domei kopumā)}} \times 100$$

Minētā kvalitātes rādītāja uzskaiti veikt periodiski, vismaz 1 reizi pusgadā, tādā veidā nosakot, kādas ir Klientu neapmierinātības tendenču izmaiņas.

2. Pakalpojumu sniegšanas termiņu atbilstības rādītājs

Skaidri definēt katra pakalpojuma sniegšanas termiņus, izvērtējot to atbilstību normatīvajiem aktiem un Domei pieejamo resursu iespējām.

Ņemot vērā, ka nākotnē ir paredzēts ieviest vienotu lietvedības sistēmā, paredzot skanēto nevis papīra dokumentu apriti, pakalpojumu sniegšanas termiņu atbilstības uzraudzība tiks atvieglota. Ikdienā par minētā rādītāja uzraudzību atbildīgs ir katrs darbinieks, kuram nodota dokumenta izpilde.

Papildus šī rādītāja uzraudzībai būtu nepieciešams nozīmēt atbildīgo darbinieku, kurš periodiski (vismaz reizi mēnesī) veiktu minētā rādītāja uzraudzību, tādējādi konstatējot Domes sniegto pakalpojumu sniegšanas ātrumu un spēju nodrošināt pakalpojumu sniegšanu atbilstoši izvirzītajiem kvalitātes rādītājiem.

3. Domes apmeklētāju apmierinātības aptaujas

Izvērtēt iespējas, kādā veidā noteikt Domes apmeklētāju apmierinātību, piemēram:

- ▶ Ieviest ierosinājumu grāmatu (elektronisku un/ vai manuālu), kas katru dienu brīvi pieejama klientiem, sniedzot iespēju izteikties par Domes sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti ikdienā;
- ▶ Vismaz reizi gadā veikt klientu apmierinātības aptauju, izstrādājot vienotu būtiskāko uzdodamo jautājumu ietvaru, tādējādi gadu no gada sniedzot iespēju novērtēt klientu apmierinātības dinamiku.

4. Domes operacionālo kļūdu skaits

Reģistrēt Domes operacionālo kļūdu gadījumus. Piemēram, kad izsniegtajās izziņās konstatētas kļūdas vai grāmatvedībā uzskaitīta nepareiza nodokļu summa.

$$= \frac{\text{Kļūdu pietekumu skaits (uz nodaļu vai Domes kopumā)}}{\text{Kopējais sniegto pakalpojumu skaits (nodaļai vai Domei kopumā)}} \times 100$$

Minētā kvalitātes rādītāja uzskaiti ieteicams veikt periodiski, vismaz reizi mēnesī, tādā veidā nosakot, kādas kļūdas un cik bieži tiek pieļautas, nozīmējot par to vienu Domē atbildīgo darbinieku.

4. Iedzīvotāju apmierinātības ar publiskajiem pakalpojumiem novērtējums

4.1. Darba izpildes pieeja

Lai nodrošinātu, ka kvalitātes novērtējumā tiek ņemts vērā ne tikai Domes struktūrvienību darbinieku novērtējums, bet arī pakalpojumu saņēmēju viedoklis, tika veikta arī Domes apmeklētāju aptauja, kuras mērķis bija noskaidrot iedzīvotāju apmierinātību ar publiskajiem pakalpojumiem.

Aptaujas anketa tika veidota tā, lai saņemtu atbildes uz vairākiem publisko pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu raksturojošiem elementiem:

- ▶ Pakalpojumu kvalitāte (piemēram, pakalpojuma sniegšanas ātrums, Domes darbinieku kompetences līmenis, informētība par Domes sniegtajiem pakalpojumiem);
- ▶ Gatavība lietot e-pakalpojumus (piemēram, ieinteresētība lietot Domes pakalpojumus arī internetā, Domes mājas lapas saturs);
- ▶ Papildus tika iegūti būtiskākie anketu aizpildītāju raksturojošie rādītāji – vecums, Domes apmeklējuma iemesls un biežums.

Pilna aptaujā izmantotās anketas versija pievienota pētījuma 4. pielikumā „Carnikavas novada domes apmeklētāju aptauja”.

Kopumā tika aptaujāti 65 respondenti, no kuriem 38 aizpildīja anketas klātienē un 27 - internetā (<http://www.carnikava.lv/>). Aptaujas rezultātos tika ietvertas tikai pilnībā aizpildītās anketas. Aptaujas rezultāti atspoguļoti grafikos, norādot respondentu atbilžu sadalījumu procentos (skatīt 4.2.sadaļu).

4.2. Rezultāti

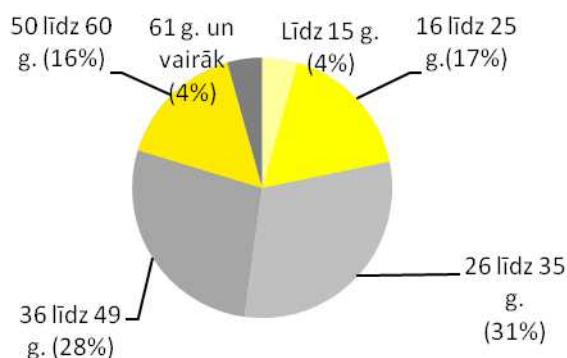
Šajā sadaļā ir apkopoti dati, kas tika iegūti, aptaujājot Domes klientus. Katra jautājuma atbildes ir kvantitatīvi salīdzinātas, izmantojot grafiskos attēlus rezultātu salīdzināšanai.

4.2.1 Vispārējie rādītāji

4.2.1.1

Domes apmeklētāju vecums

Lielākā ar Domes pakalpojumiem ieinteresētā cilvēku daļa ir vecumā no 26 līdz 49 gadiem.



Saskaņā ar aptaujas datiem lielākā daļa respondentu (31%) ir vecumā no 26 līdz 35 gadiem. Gandrīz tikpat liels respondentu skaits ir vecumā no 36 līdz 49 gadiem. Analizējot anketas aizpildīšanas veidu, zīmīgi ir tas, ka klātienē aptaujāto respondentu vecums ir līdzīgs visās vecuma grupās, savukārt internetā aptaujāto vidū dominē vecuma grupas, kas iekļauj vecumus no 26 līdz 49 gadiem.

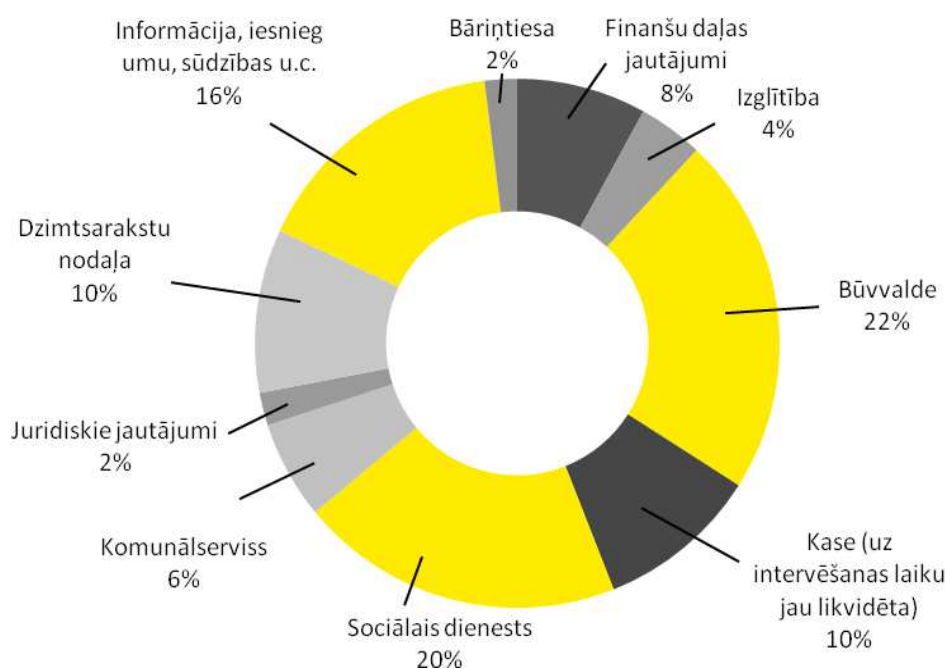
Attēls 1. „Domes apmeklētāju vecums”

4.2.1.2 Domes apmeklējuma iemesls

Visbiežāk Domes apmeklētāji vēršas Būvvaldē, Sociālajā dienestā un informācijas saņemšanai/iesniegumu iesniegšanai.

Aptaujas dati liecina, ka visvairāk Domē klienti pakalpojumu saņemšanai vērsušies šādās Domes struktūrvienībās - Būvvaldē (22%), Sociālajā dienestā (20%) un Dzimtsarakstu nodaļā pakalpojumi (10%). 16% respondentu norāda, ka Domē vērsušies ar mērķi iesniegt dokumentus vai saņemt informāciju, nenorādot konkrētu struktūrvienību.

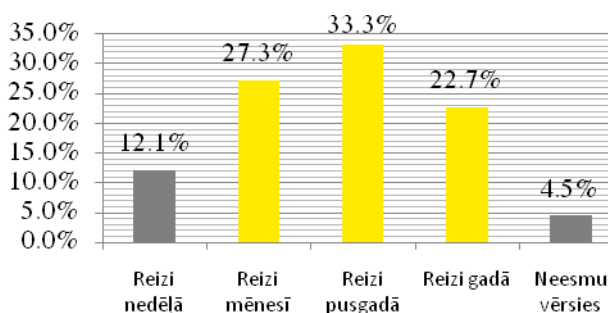
Būtiski atzīmēt, ka 10% respondentu Domē ierodas ar mērķi veikt apmaksu Domes Kasē, kura jau vairākus mēnešus ir likvidēta, no kā izriet, ka Domes klienti ne vienmēr ir pietiekami labi informēti par Domes izstrādātajām izmaiņām pakalpojumu sniegšanas kārtībā.



Attēls 2. „Domes apmeklējuma iemesls”

4.2.1.3 Domes apmeklējuma biežums

Lielākā daļa apmeklētāju Domi apmeklē reizi pusgadā.



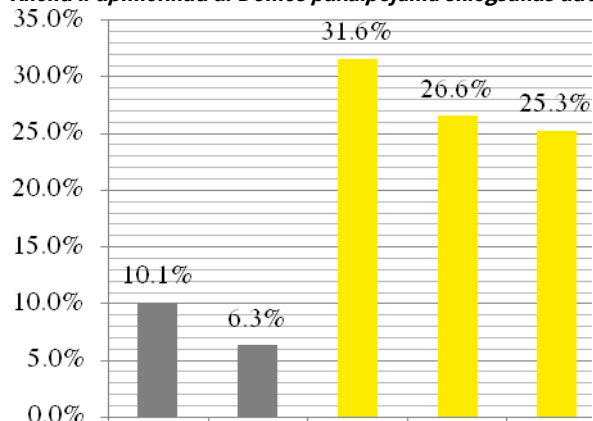
Aptaujas dati liecina, ka trešdaļa (33,3%) apmeklētāju Domē vēršas aptuveni reizi pusgadā. Gandrīz tikpat liela daļa (27,3%) apmeklē Domi reizi mēnesī, savukārt 22,7% - reizi gadā. Gandrīz 5% respondentu Domē vērsušies pirmo reizi.

Attēls 3. „Domes apmeklējuma biežums”

4.2.2 Pakalpojumu kvalitāte

4.2.2.1 Pakalpojuma sniegšanas ātrums

Klienti ir apmierināti ar Domes pakalpojumu sniegšanas ātrumu.

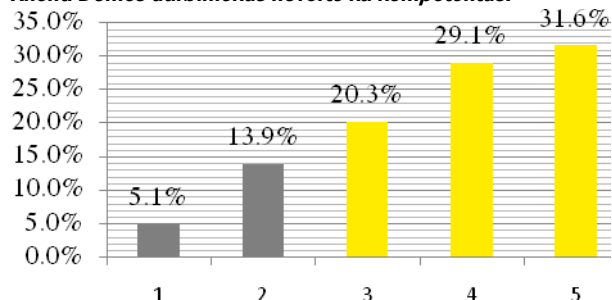


Attēls 4. „Klientu apmierinātība ar pakalpojumu sniegšanas ātrumu”

Saskaņā ar aptaujas datiem lielākā daļa respondentu ir apmierināti ar Domes pakalpojumu sniegšanas ātrumu. Skalā no „1” - „5” (1 - ļoti zems, 5 - ļoti augsts) 83,5% respondentu to novērtēja ar 3 vai vairāk. Gandrīz piektā daļa Domes apmeklētāju uzskata, ka pakalpojumu varētu tikt sniegti ātrāk.

4.2.2.2 Domes darbinieku kompetence

Klienti Domes darbiniekus novērtē kā kompetentus.

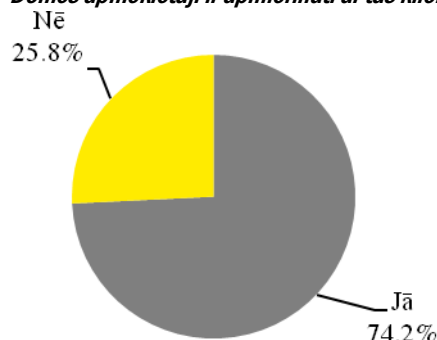


Attēls 5. „Domes darbinieku kompetence”

Aptaujas dati liecina, ka respondenti snieguši augstu novērtējumu Domes darbinieku kompetencei. Vairāk kā 80% Domes klientu to novērtējuši ar 3 vai vairāk skalā no „1” - „5” (1 - ļoti zems, 5 - ļoti augsts). Šī rādītāja vidējais novērtējums ir 3,68 balles.

4.2.2.3 Apmierinātība ar apmeklējumu laikiem

Domes apmeklētāji ir apmierināti ar tās klientu pieņemšanas laikiem.



Aptaujas dati liecina, ka gandrīz ¾ respondentu (74,2%) apmierina Domes apmeklētāju pieņemšanas laiki pirmdienās (no 8:00 līdz 12:00 un no 13:00 līdz 18:00) un ceturtdienās (no 10:00 līdz 12:00 un no 13:00 līdz 18:00).

Attēls 6. „Apmeklētāju apmierinātības līmenis ar Domes apmeklētāju pieņemšanas laikiem”

4.2.2.4 Domes darbinieku kļūdas

Aptuveni trešdaļa Domes apmeklētāju ir saskārušies ar Domes darbinieku kļūdām.



Saskaņā ar aptaujas datiem, lielākajā daļā gadījumu (62,5%) Domes apmeklētājiem, saņemot pakalpojumu, nav nācies saskarties ar Domes darbinieku kļūdām. Tajā pašā laikā mazliet Attēls 7. „Kļūdas pakalpojumu saņemšanas procesā” vairāk kā trešdaļa respondentu (37,5%) tomēr norāda uz kļūdām pakalpojumu saņemšanas procesā.

4.2.2.5 Atkārtota vērsšanās Domē ar vienu un to pašu jautājumu

Gandrīz pusei Domes apmeklētāju nācies Domē vērsties ar vienu un to pašu jautājumu atkārtoti.

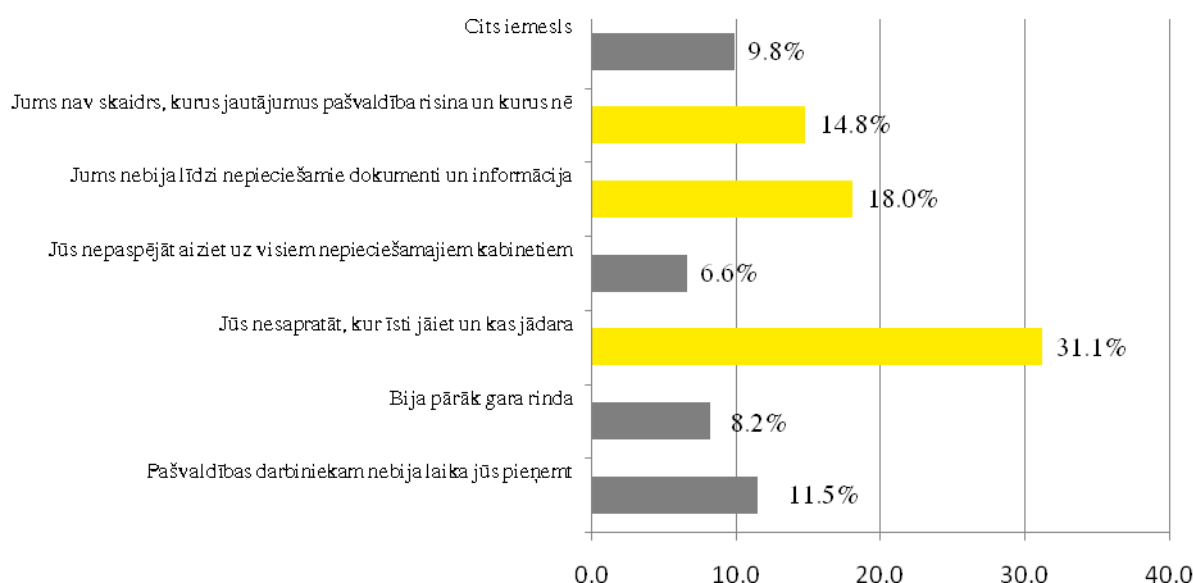


Saskaņā ar aptaujas datiem, respondentu viedoklis ir divējāds. Vairāk kā pusei Domes apmeklētāju (53,2%) nav bijis nepieciešams vērsties vairāk kā vienu reizi, lai saņemtu pakalpojumu. Vienlaicīgi 46,2% respondentu tomēr norāda, ka ir bijis nepieciešams Domē vērsties atkārtoti ar vienu un to pašu jautājumu.

Attēls 8. „Nepieciešamība vērsties Domē atkārtoti”

4.2.2.6 Grūtības, ar kurām nācās sastapties pakalpojumu saņemšanā

Domes klienti ne vienmēr ir informēti par Domes darbību.

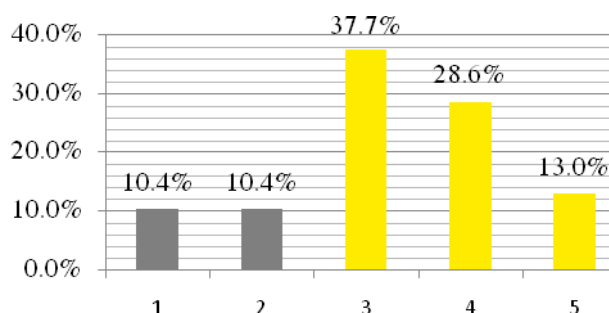


Attēls 9. „Grūtības, ar kurām nācās sastapties”

Saskaņā ar aptaujas datiem atbildēs par grūtībām, ar kurām nācās sastapties pakalpojumu saņemšanā, gandrīz trešā daļa (31,1%) respondentu atzina, ka nav bijusi skaidrība, kur jāiet un kas konkrēti ir jādara, lai saņemtu pakalpojumu. 18% respondentu atzina, ka nebija līdzīgi visi pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti. Savukārt 14,8% respondentu atzina, ka ne visos gadījumos ir skaidrs, kādās situācijās būtu jāvērsas pašvaldībā. Līdz ar to vairāk kā puse Domes apmeklētāju nav pietiekami informēti par Domes sniegto pakalpojumu saturu un nepieciešamajiem dokumentiem.

4.2.2.7 Pakalpojuma pieteikšanas ērtība

Klienti uzskata, ka pakalpojumu pieteikšanas veidu ērtības līmeni varētu uzlabot.

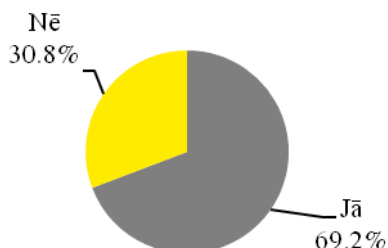


Aptaujas dati liecina, ka vairāk kā puse Domes apmeklētāju uzskata pakalpojumu pieteikšanas ērtības līmeni par apmierinošu (3) vai zemāk, novērtējot to skalā no „1” – „5” (1 - ļoti zems, 5 - ļoti augsts). Vidējais vērtējums ir 3,23 balles, kas ir nedaudz vairāk par vidējo novērtējumu.

Attēls 10. „Pakalpojumu pieteikšanas ērtība”

4.2.2.8 Informācijas pieejamība

Trešdaļai klientu nav skaidrs, kur iegūt nepieciešamo informāciju par Domes darbību.

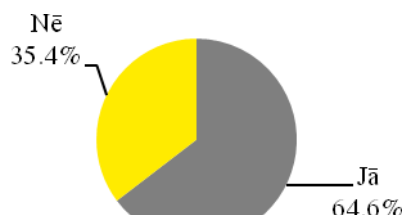


Aptaujas dati liecina, ka gandrīz trešdaļai klientu nav skaidrības, kur meklēt informāciju par Domes sniegtajiem pakalpojumiem. Vienlaicīgi gan 69,2% norāda, ka zina, kur var atrast visu nepieciešamo informāciju.

Attēls 11. „Informācijas par Domes pakalpojumiem pieejamība”

4.2.2.9 Viedoklis par nepieciešamību centralizēt pakalpojumu sniegšanu

Klienti uzskata, ka daudzus pakalpojumus, ko šobrīd mēdz sniegt dažādās Domes nodaļās varētu saņemt arī vienuviet.

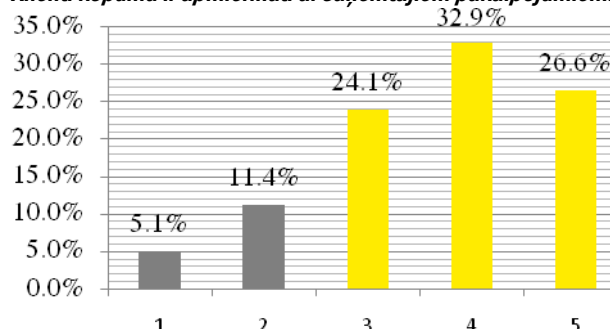


Saskaņā ar aptaujas datiem 64,6% respondentu norāda, ka viņiem ir nācies sastapties ar gadījumiem, kad, viņuprāt, Domes pakalpojumus būtu iespējams saņemt vienā vietā. Savukārt, 35,4% uz šo jautājumu sniedza negatīvu atbildi.

Attēls 12. „Klienti, kas uzskata, ka daudzus pakalpojumus varētu centralizēt”

4.2.2.10 Kopējais apmierinātības līmenis

Klienti kopumā ir apmierināti ar saņemtajiem pakalpojumiem.



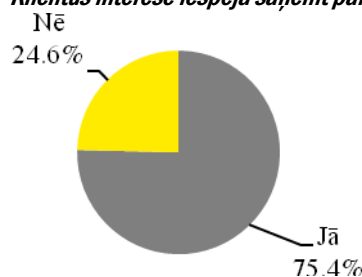
Saskaņā ar aptaujas rezultātiem klienti, vērtējot pakalpojumu saņemšanu kopumā, pozitīvas atbildes ir snieguši daudz biežāk nekā negatīvas, turklāt vairumā gadījumu no pozitīvajām atbildēm respondentu to novērtējuši vismaz ar 4 un augstāk skalā no „1” - „5” (1 - ļoti zems, 5 - ļoti augsts). Vidējais Domes sniegto pakalpojumu novērtējums ir 3,64.

Attēls 13. „Kopējais apmierinātības līmenis”

4.2.3 Gatavība lietot e-pakalpojumus

4.2.3.1 Ieinteresētība lietot Domes pakalpojumus arī internetā

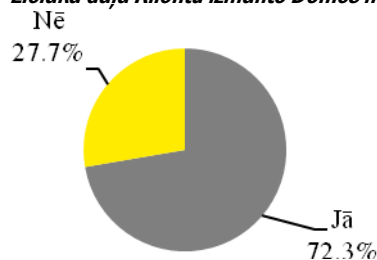
Klientus interesē iespēja saņemt pakalpojumus arī internetā.



Aptaujas dati liecina, ka 75,4% Domes klientu interesē iespēja saņemt Domes pakalpojumus internetā. Vienlaicīgi ceturtdaļa (24,6%) klientu labprāt turpinātu saņemt pakalpojumus klātienē.

Attēls 14. „Ieinteresētība lietot Domes pakalpojumus arī internetā”

Lielākā daļa Klientu izmanto Domes mājas lapu.

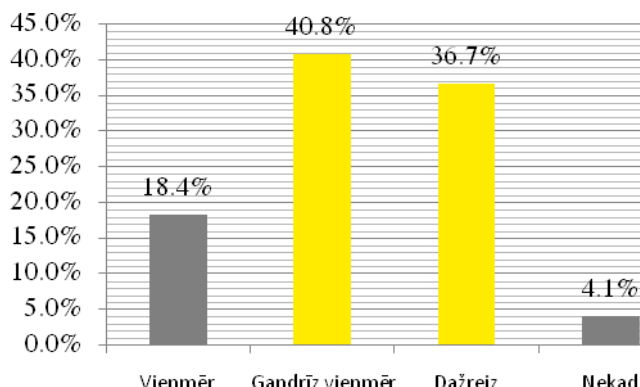


Aptaujas dati liecina, ka lielākā daļa (72,3%) informācijas iegūšanai izmanto arī Domes mājas lapu (<http://www.camikava.lv/>), kas norāda, ka minēto mājas lapu varētu turpināt izmantot Klientu informētības līmeņa paaugstināšanai.

Attēls 15. „Domes mājas lapu izmantotāju apjoms”

4.2.3.3 Domes mājas lapas saturs

Vairāk kā puse klientu atrod Domes mājas lapā meklēto informāciju.

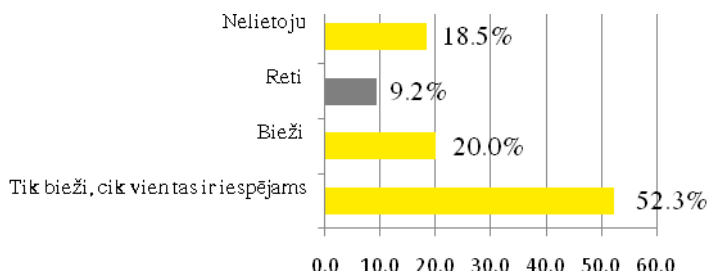


Saskaņā ar aptaujas datiem, respondentiem novērtējot, cik bieži viņiem izdodas Domes mājas lapā atrast meklēto informāciju, vairāk kā puse no tiem atbildēja, ka gandrīz vienmēr izdodas atrast meklēto informāciju. Vienlaicīgi gandrīz 40% respondentu norādīja, ka tikai dažreiz vai nekad neizdodas atrast vajadzīgo informāciju. Tika vērtētas tikai to respondentu atbildes, kuri atzina, ka lieto Domes mājas lapu (49 respondenti).

Attēls 16. „Domes mājas lapas saturs”

izmantošana

Lielākā daļa Domes Klientu izmanto internetbanku.



4.2.3.4

Interneta bankas

Aptaujas dati liecina, ka 52,3% respondentu lieto internetbanku tik bieži, cik vien tas ir iespējams. Kopumā internetbanku vismaz dažreiz lieto 81,5% aptaujāto.

Attēls 17. „Interneta bankas izmantošana”

4.2.3.5 Informētība par Vienas Pieturas aģentūru

Klienti nezina, kas ir Vienas pieturas aģentūra.



Saskaņā ar aptaujas datiem lielākā daļa (67,3%) respondentu atzina, ka nezina, kas ir Vienas Pieturas aģentūra. Līdz ar to būtu būtiski veicināt klientu izpratni par Vienas Pieturas aģentūras principiem.

Attēls 18. „Informētība par Vienas Pieturas aģentūru”

5. Secinājumi un priekšlikumi

Pētījums par Domes publiskajiem pakalpojumiem tika veikts ar mērķi identificēt Domes sniegtos pakalpojumus (izstrādājot Pakalpojumu kartes), veikt Domes sniegto pakalpojumu kvalitātes novērtējumu gan no Domes struktūrvienību darbinieku, gan no Domes pakalpojumu saņēmēju puses. Kvalitātes novērtējums tika balstīts uz Domes struktūrvienību pārstāvju sniegto informāciju interviju laikā, kā arī uz iedzīvotāju aptaujas rezultātiem.

Ņemot vērā Domes vēlmi nākotnē pakalpojumu sniegšanā piemērot Vienas Pieturas aģentūras īstenošanas principus, papildus augstā līmenī tika identificēti tie pakalpojumi, kurus katra struktūrvienība varētu nodot Vienas Pieturas aģentūrai.

Publisko pakalpojumu definēšana

Kvalitātes novērtējuma ietvaros analizējot Domes sniegto publisko pakalpojumu definēšanu, balstoties gan uz Domes struktūrvienību pārstāvju sniegto informāciju, gan aptaujas rezultātiem tika konstatēts, ka:

- ▶ Līdz šim Dome nav viennozīmīgi un vienādi definējusi pakalpojumus, izstrādājot vienotus Domes sniegto pakalpojumu procesu aprakstus (apraksta būtība ir informēt klientu par pakalpojuma sniegšanas kārtību). Domes darbinieki pamatā darbojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un Domes izdotajiem saistošajiem noteikumiem.
- ▶ Nepastāv vienoti Domes struktūrvienību sadarbības principi pakalpojumu sniegšanā.
- ▶ Pakalpojumu uzraudzība nav sistematizēta.
- ▶ Pakalpojumu sniegšanas kvalitāte netiek mērīta atbilstoši vienotiem pakalpojumu sniegšanas kvalitātes kritērijiem.

Lai nodrošinātu vienotu pieeju publisko pakalpojumu sniegšanu, tādējādi atvieglojot Domes ikdienas darbību gan iekšēji sadarbojoties struktūrvienību starpā, gan arī sniedzot pakalpojumus Domes apmeklētājiem, piedāvājam izvērtēt šādus priekšlikumus:

- ▶ Skaidri definēt katras Domes struktūrvienības sniegtos pakalpojumus.
- ▶ Izveidot pakalpojumu un to sniegšanas procesu aprakstus, tai skaitā aprakstot iekšējos sadarbības procesus.
- ▶ Ieviest vienotu pakalpojumu sniegšanas uzraudzības sistēmu un kvalitātes rādītāju uzskaites sistēmu.

Klientu apkalpošanas organizācija

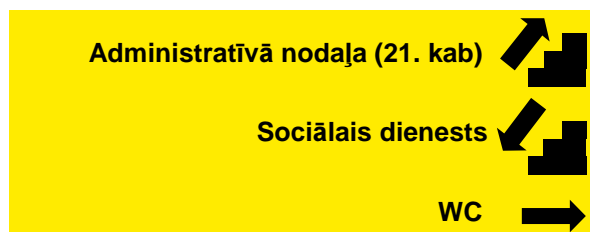
Kvalitātes novērtējuma ietvaros analizējot klientu apkalpošanu Domē, balstoties gan uz Domes struktūrvienību pārstāvju, gan pakalpojumu saņēmēju viedokli, tika konstatēts, ka:

- ▶ Klientu apkalpošanas *Front Office* funkcija nav nodalīta no *Back Office* funkcijas. Pašreizējā brīdī Domes apmeklētāji vēršas tajā Domes struktūrvienībā, kura ir atbildīga par pakalpojuma sniegšanu, un atsevišķa Klientu apkalpošanas struktūrvienība nav izveidota.
- ▶ Daļa Domes Klientu ir nepietiekami informēta par Domes darbību, uz ko norādīja gan Domes struktūrvienību darbinieki, gan arī paši pakalpojuma saņēmēji.
- ▶ Atsevišķos gadījumos orientēšanās Domes telpās ir apgrūtināta, kas ir saistīts gan ar nepietiekamām norādēm Domes telpās, gan arī ar pakalpojumu saņēmēju nepietiekamo informētību par to, kurā tieši struktūrvienībā un kādos gadījumos ir jāvērsas, lai saņemtu attiecīgo pakalpojumu. Piemēram, ne visi pakalpojumu saņēmēji ir informēti par to, ka Domē ir likvidēta Kase un maksājumu veikšanai iespējams izmantot AS „Latvijas pasts” pakalpojumus.

- ▶ Nav sistemātiski plānota pakalpojumu piegādes kanālu attīstība. Pašreiz Domē pastāv sistēma, kuras ietvaros atsevišķus pakalpojumus var saņemt tikai klātienē, citus – dažādos veidos (gan pa pastu, gan elektroniski, gan faksu).
- ▶ Kaut arī mājas lapā ir pieejama informācija par atsevišķiem Domes sniegtajiem pakalpojumiem, tomēr, lai saņemtu pakalpojumu, klientam nereti īpaši jāinteresējas par pakalpojuma saņemšanas laikiem un vietu. To apstiprina arī struktūrvienību darbinieku sniegtā informācija, ka nereti pirms ierašanās klātienē, klienti vēlas noskaidrot neskaidros jautājumus pa tālruni, kas atsevišķās struktūrvienībās veido būtisku darba laika daļu.
- ▶ Domes un tās struktūrvienību klientu vēlmes un apmierinātība netiek īpaši apzinātas un analizētas, neveicot sistemātiskas klientu aptaujas saistībā ar pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu. 2010.gada februārī tika veikta aptauja „Carnikavas novada iedzīvotāju viedokļu izpēte Carnikavas novada attīstības stratēģijas 2010. – 2027. gadam izstrādes ietvaros”.

Lai izveidotu sistemātisku un vienotu Domes klientu apkalpošanas organizāciju, iesakāms izvērtēt šādus priekšlikumus:

- ▶ Uzlabot pieeju informācijai par Domes sniegtajiem pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību, piemēram, papildinot internetā pieejamos materiālus saskaņā ar Ministru kabineta 2007. gada 6. marta noteikumos Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” noteikto kārtību. Papildus būtu ieteicams veidot informatīvus bukletus, grupējot pa pakalpojumu grupām un ietverot visu nepieciešamo informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību (piemēram, līdzīgi ņemamos dokumentus, standarta formas u.tml.).
- ▶ Domes mājas lapā ievietot standarta veidlapas par populārākajiem Domes sniegtajiem pakalpojumiem (piemēram, līdzīgā veidā kā to izdarīja Stopiņu novada domes Būvvalde <http://www.stopini.lv/public/30770.html>).
- ▶ Domes mājas lapā ievietot populārāko jautājumu un atbilžu sadaļu par jautājumiem, ar kuriem Domes klienti vērsas visbiežāk. To var izdarīt uz mājas lapas sadaļas [Der zināt](#) bāzes, pārsaucot to uz *Jautājumi un atbildes*.
- ▶ Lai nodrošinātu regulāru klientu apkalpošanas organizācijas kvalitātes novērtējumu, veikt periodiskas Domes apmeklētāju apmierinātības aptaujas. Minēto aptauju rezultātus izmantot Domes sniegto pakalpojumu klientu apkalpošanas organizācijas uzlabošanai.
- ▶ Uzlabot orientēšanos Domes telpās, piemēram, populārākajās uzturēšanās vietās (piemēram, pie Domes ieejas) izvietojot pārskatāmas un visiem labi saprotamas navigācijas plāksnītes (skat. principu *Attēlā 19*).



Attēls 19. „Navigācijas plāksnītes piemērs”

- ▶ Uzsākt pakalpojumu sniegšanu atbilstoši Vienas Pieturas aģentūras koncepcijai (skatīt zemāk).

IT sistēmu atbalsts pakalpojumu nodrošināšanā

Kvalitātes novērtējuma ietvaros analizējot klientu apkalpošanu Domē, balstoties gan uz Domes struktūrvienību pārstāvju, gan pakalpojumu saņēmēju viedokli, tika konstatēts, ka:

- ▶ Domē nav ieviesta vienota lietvedības sistēma, kurai varētu piekļūt visi Domes darbinieki. Tā rezultātā papildus Administratīvās nodaļas administrētajam lietvedības reģistram gandrīz katra struktūrvienība veido savus iekšējos reģistrus dažādu pakalpojumu nodrošināšanai un uzraudzībai.

- ▶ Saskaņā ar Domes apmeklētāju aptaujas rezultātiem lielākā daļa Domes apmeklētāju izmanto Domes mājas lapā pieejamo informāciju, līdz ar to būtu nepieciešama potenciālo e-pakalpojumu sniegšanas iespēja.
- ▶ Analizējot pašreiz Domes mājas lapā pieejamo informāciju, tikai atsevišķiem pakalpojumiem ir norādīta atbilstoši Ministra kabineta 2007.gada 6.marta noteikumu Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” prasībām, piemēram Dzimtsarakstu nodaļai.

Ņemot vērā, ka lielākā daļa Domes apmeklētāju ir pieejams internets un viņi būtu gatavi lietot e-pakalpojumus, kā arī nepieciešamību vairāk izmantot IT sniegtās iespējas, piedāvājam izvērtēt šādus priekšlikumus:

- ▶ Ieviest vienotu Dokumentu aprites sistēmu, ieviešot skanētu dokumentu apriti un nodrošinot pieeju visiem Domes struktūrvienību darbiniekiem, kā arī izmantojot minētās sistēmas sniegto uzraudzības funkcionalitāti.
- ▶ Izstrādāt vienotu pieeju dažādu dokumentu reģistru uzturēšanu dažādās Domes struktūrvienībās, identificējot obligāti uzturamos atsevišķos reģistrus un izvērtējot to uzturēšanas iespēju elektroniskā formātā.
- ▶ Veikt e-pakalpojumu ieviešanas iespēju izvērtējumu, identificējot tos pakalpojumus, kurus būtu iespējams īstenot elektroniski.
- ▶ Izmantojot pētījuma pirmā posma rezultātā sagatavotās pakalpojumu kartes, veikt nepieciešamos papildinājumus, lai nodrošinātu atbilstību augstākminēto MK noteikumu prasībām;
- ▶ Izvērtēt iespēju, kādā veidā Domei būtu ērtāk izvietot informāciju par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem:
 - ▶ Izveidojot vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā <http://www.latvija.lv> katra pakalpojuma aprakstu. Šajā gadījumā pašvaldības var savā mājas lapā ievietot tikai pakalpojuma nosaukumu un saiti uz attiecīgo pakalpojumu <http://www.latvija.lv/> portālā. Piemēram, šobrīd minētajā portālā informāciju ir ievietojušas 12 pašvaldības;
 - ▶ Publicējot Ministra kabineta 2007.gada 6. marta noteikumu Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” 11.3. punktā minēto informāciju pašvaldības mājas lapā, izmantojot jau esošās tehniskās iespējas.

Vienas Pieturas aģentūras izveides iespējas

Dome ir uzsākusi aktīvu darbu arī pie Vienas Pieturas aģentūras principu ieviešanas pašvaldības darbā. Piemēram, lai atvieglotu iedzīvotājiem piekļuves iespējas apmaksas veikšanai par Domes sniegtajiem pakalpojumiem (nekustamā īpašuma nodokļa apmaksa, nodevas par izziņu sagatavošanu u.tml.), Dome ir noslēgusi sadarbības līgumu ar AS „Latvijas Pasts”, kurš tagad nodrošina minēto pakalpojumu, piedāvājot izdevīgākus darba laikus.

Ņemot vērā Domes plānus izveidot Vienas pieturas aģentūru, pētījuma ietvaros tika identificēts Domes struktūrvienību pārstāvju viedoklis par tiem pakalpojumiem, kurus būtu iespējams nodot Vienas pieturas aģentūras darbiniekiem. Kopumā Domes darbinieku viedoklis par šādas struktūrvienības izveidi bija pozitīvs un kā iespējamie tai nododamie pakalpojumi tika minēti šādi pakalpojumi:

- ▶ Vispārīgu konsultāciju sniegšana par Domes sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, iesniedzamajiem dokumentiem, dokumentu sagatavošanas ilgumu;
- ▶ Iesniegumu un tos pavadošo dokumentu pieņemšana (dažādām Domes struktūrvienībām) un reģistrēšana;
- ▶ Dokumentu izsniegšana, kurus sagatavojušas atbildīgās Domes struktūrvienības.

Ņemot vērā šī pētījuma rezultātus, būtu nepieciešams veikt detalizētāku analīzi Vienas Pieturas aģentūras ieviešanas iespējām, identificējot potenciālos Vienas Pieturas aģentūras sniedzamos pakalpojumus. Papildus Domei būtu jāizvērtē arī pakalpojumu sniegšanas kārtība tiem pakalpojumiem, kurus tomēr arī nākotnē sniegs

Domes struktūrvienības, paredzot skaidru klientu apkalpošanas organizāciju. Piemēram, izveidojot pieraksta žurnālu pie Domes speciālistiem, lai nodrošinātu skaidru darbinieku darba plānojumu un nosakot kārtību, kurā ar jebkuru jautājumu klients sākotnēji vēršas pie Vienas Pieturas aģentūras speciālista, kurš tad novirza katru klientu uz atbildīgo struktūrvienību, tādējādi nodrošinot vienotu un efektīvu Domes pakalpojumu sniegšanu.

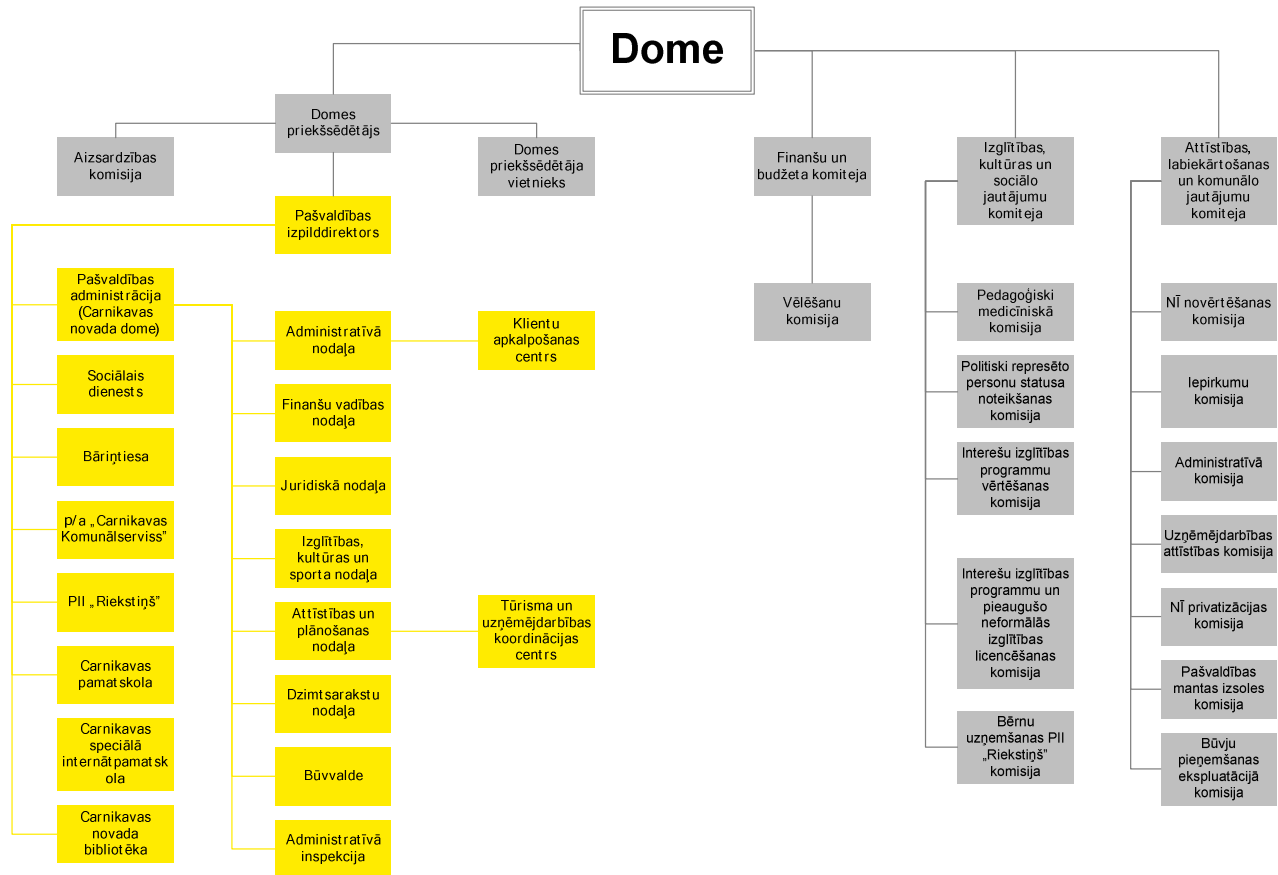


IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



6. Pielikumi

1. pielikums. Carnikavas novada domes organizatoriskā struktūra.



2. pielikums. Publisko pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi un kvalitātes rādītāji.

Dokumentā ietvertas Carnikavas novada domes pakļautībā esošajās iestādēs sniegtos publiskos pakalpojumus. Pakalpojumu karte ir sastādīta pēc www.latvija.lv Latvijas publisko pakalpojumu saraksta struktūras, ietverot daļu no tajā paredzētajām sadaļām. Informācija ietverta, balstoties uz Domes nolikumos un Domes struktūrvienību pārstāvju intervijās sniegto informāciju. Pakalpojuma apjoms skaitliskā izteiksmē ir norādīts aptuveni, lai norādītu minētā pakalpojuma nodrošināšanas izplatību.

1.1. Adopcija, aizgādība, aizbildnība, bāriņtiesas, bērnu tiesības

1.1.1 Adopcija

Īss apraksts:	Bērna pieņemšana ģimenē, juridiski noformējot bērna un vecāku attiecības.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	3
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.2 Aizgādība/rīcībnespējīgo personu interešu aizstāvība.

Īss apraksts:	Bāriņtiesa, aizstāvot rīcībnespējīgo personu intereses: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Lemj par aizgādņa iecelšanu rīcībnespējīgai personai. ▶ Lemj par pieteikuma sniegšanu tiesā par personas atzīšanu par rīcības spējīgu, ja persona ir izveseļojusies.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	3
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.3 Apliecību sociālo garantiju nodrošināšanai izsniegšana un aizbildņu apliecību izsniegšana

Īss apraksts:	Pakalpojums nepieciešams gadījumos ja <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bērns paliek bez vecāku aprūpes, kā arī pilngadību sasniegušajam
---------------	--

	<p>bēnam, kurš atradās ārpusģimenes aprūpē līdz pilngadībai.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Persona iecelta par aizbildni bārenim un bez vecāku gādības palikušajam bēnam.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.4 Ārpusģimenes aprūpe (aizbildnība, audžuģimene, vies-ģimene)

Īss apraksts:	Audzģimene ir ģimene, kas bārenim vai bez vecāku gādības palikušam bēnam nodrošina aprūpi un audzināšanu uz laiku, kamēr bērns var atgriezties savā ģimenē vai, ja tas nav iespējams, līdz bērna adopcijai vai aizbildnības nodibināšanai.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.5 Bērna aprūpes tiesību atņemšana un atjaunošana, prasības sniegšana tiesā bērna aizgādības tiesību atņemšanai vecākiem.

Īss apraksts:	<p>Bāriņtiesa lemj par bērna aprūpes tiesību atņemšanu vecākam, ja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ir faktiski šķēršļi, kas liedz iespēju aprūpēt bērnu; ▶ Bērns vecāka vainas dēļ atrodas veselībai vai dzīvībai bīstamos apstākļos; ▶ Vecāks ļaunprātīgi izmanto savas tiesības vai nenodrošina bērna aprūpi uzraudzību; ▶ Vecāks ir devis piekrišanu bērna adopcijai; ▶ Konstatēta vecāka vardarbība pret bērnu vai ir pamatotas aizdomas par vardarbību pret bērnu. <p>Ja bērna aprūpes tiesību atņemšanas iemesli ir zuduši, bāriņtiesa lemj par aprūpes tiesību atjaunošanu.</p>
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē

Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.)	3
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.6 Bērna personisko interešu aizstāvība attiecībā ar vecākiem, aizbildņiem un citām personām.

Īss apraksts:	Bāriņtiesa, sniedz bērnu personisko interešu aizstāvības pakalpojumus.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	2
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.7 Mantisko interešu aizsardzība

Īss apraksts:	<p>Bāriņtiesa, aizstāvot bērna un citas rīcības nespējīgas personas mantiskās intereses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Par atļauju pieņemt vai atraidīt bērna vai citas rīcības nespējīgas personas viņam piekritušo mantojumu; ▶ Par bērnam vai citai rīcības nespējīgai personai piederošas mantas pārdoša tirgus vērtību vai izsolē; ▶ Par mantojuma sadalīšanu, bērna vai citai rīcības nespējīgai personai piederošas mantas (ja tās vērtība nepārsniedz 10 000 latu) atsavināšanu, ieķīlāšanu vai apgrūtināšanu ar citām lietu tiesībām; ▶ Par bērnam, citai rīcībnespējīgai personai piederošā nekustamā īpašumā (ja vērtība pārsniedz 100 000 latu) atsavināšanas, ieķīlāšanas vai apgrūtināšanu ar citām lietu tiesībām lietderīgumu; ▶ Par īpašuma iegūšanu bērnam; ▶ Ieceļ aizbildni tiesisku darījumu noslēgšanai starp bērnu un vecākiem.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas, Citas pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.8 Pabalsts sociālo garantiju nodrošināšanai pilngadību sasniegušajiem bērniem un bez

Īss apraksts:	Noteiktā kārtībā sniedz pilngadību sasniegušajiem bērniem palīdzību patstāvīgās dzīves uzsākšanā, ikmēneša izdevumu segšanā, ja turpina sekmīgi mācīties vispārējā un profesionālās izglītības iestādēs.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.9 Vecāku domstarpību izšķiršana

Īss apraksts:	Aizstāvēt bērna personiskās intereses, izšķir vecāku domstarpības.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	10
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.2. Apliecības

1.2.1 Dokumentu noformēšana nacionālās pretošanās kustības dalībnieka statusa piešķiršanai

Īss apraksts:	Carnikavas novada pašvaldības domes izveidota komisija, izskata iesniegumu un sniedz atzinumu par nacionālās pretošanās kustības dalībnieka statusa piešķiršanu vai šī statusa piešķiršanas atteikumu. Atbilstoši komisijas pieņemtajam atzinumam pašvaldības Administrācijas juriskonsults sagatavo Carnikavas novada pašvaldības domes lēmuma projektu. Pēc domes lēmuma pieņemšanas tiek sagatavoti dokumenti apliecības un krūšu nozīmes izgatavošanai. Apliecība un krūšu nozīme saņemama Carnikavas novada pašvaldības pašvaldībā.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē

Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Nav bijis
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.2.2 Dokumentu noformēšana politiski represētās personas statusa piešķiršanai

Īss apraksts:	Carnikavas novada domes izveidota komisija izskata iesniegumu un sniedz atzinumu par politiski represētās personas statusa piešķiršanu vai šī statusa piešķiršanas atteikumu. Atbilstoši komisijas pieņemtajam atzinumam tiek sagatavots Carnikavas novada domes lēmuma projekts. Pēc Carnikavas novada domes lēmuma pieņemšanas tiek sagatavoti dokumenti apliecības izgatavošanai. Apliecība saņemama Carnikavas novada pašvaldībā.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Nav bijis
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.3. Arhīvu pakalpojumi

1.3.1 Civilstāvokļa akta reģistrāciju apliecinošu dokumentu atkārtota izsniegšana

Īss apraksts:	Pēc personas lūguma Dzimtsarakstu nodaļa var izsniegt atkārtotu laulības, dzimšanas, miršanas apliecību, izziņu vai izrakstu
Atbildīgā iestāde:	Dzimtsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.3.2 Iepazīšanās ar Arhīva nodaļas materiāliem, kopiju izgatavošana un izsniegšana

Īss apraksts:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Iepazīšanās ar Arhīva nodaļas materiāliem, kopiju izgatavošana un izsniegšana; ▶ Izrakstu, norakstu un kopiju izsniegšana no domes Arhīva fondos
---------------	---

	<p>esošajiem dokumentiem;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Iekšējo normatīvo aktu, lēmumu un rīkojumu kopiju, domes sēžu protokolu izrakstu; ▶ Sarakstes dokumentu kopiju izsniegšana no domes lietvedībā esošajiem sarakstes dokumentiem.
Atbildīgā iestāde:	Administratīvā nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas; Pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	24
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.4. Atļaujas, saskaņojumi, licences (uzņēmējdarbības reģistrācija)

1.4.1 Atļaujas izsniegšana tirdzniecībai ielu tirdzniecības vietās

Īss apraksts:	Persona, kura vēlas tirgoties pašvaldības noteiktajās ielu tirdzniecības vietās iesniedz Carnikavas novada domē par atļaujas saņemšanu tirdzniecībai ielu tirdzniecības vietās.
Atbildīgā iestāde:	Attīstības nodaļa (Nepieciešamības gadījumā piesaistot TIC)
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (no 2010.g. 2. jūnija):	360
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.4.2 Ielu tirdzniecības projekta saskaņošana

Īss apraksts:	Pirms ielu tirdzniecības uzsākšanas nepieciešams saņemt atļauju Domē.
Atbildīgā iestāde:	Attīstības nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē

Klientu segments:	Pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	0
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.4.3 Licenču un licences kartīšu izsniegšana pasažieru pārvadājumu veikšanai ar vieglajiem taksometriem pilsētas administratīvajā teritorijā

Īss apraksts:	Lai nodarbotos ar vieglo taksometru pārvadājumiem attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā, nepieciešams saņemt licenci, kā arī licences kartīti katram pieteiktajam transportlīdzeklim.
Atbildīgā iestāde:	Izpilddirektors / Administratīvā nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	2
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.4.4 Satiksmes organizācijas saskaņošana publisku pasākumu un uz ielām veicamo remontdarbu u.c. būvdarbu laikā

Īss apraksts:	Organizējot publiskus pasākumus vai veicot darbus uz ielām un to tiešā tuvumā ir jāveic saskaņošana, piemēram, satiksmes organizācijas tehnisko līdzekļu izvietošana, uzstādīšana un noņemšana atbilstoši ar ceļa pārvaldītāju saskaņotajai projekta dokumentācijai.
Atbildīgā iestāde:	Attīstības nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	2
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.4.5 Vasaras kafējnīcas projekta saskaņošana

Īss apraksts:	Lai atvērtu vasaras kafējnīcu, ir nepieciešams saskaņots un apstiprināts ar Domi projekts.
Atbildīgā iestāde:	Attīstības nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē

Klientu segments:	Juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5. Būvniecība, remonts, pārbūve

1.5.1 Akta par reklāmas objekta un/vai izkārtnes pieņemšanu ekspluatācijā sagatavošana un izsniegšana

Īss apraksts:	Pēc reklāmas objekta un/vai izkārtnes ar piesaisti zemei izvietojanas Carnikavas novada pašvaldības Būvvalde pārbauda izvietotā objekta atbilstību akceptētajam projektam un pieņem lēmumu par minētā objekta gatavību ekspluatācijai.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Reklāmām – maksas; Izkārtņēm – Nav.
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	20
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.2 Būvatļaujas derīguma termiņa pagarināšana

Īss apraksts:	Ja būvatļaujas derīguma termiņš ir beidzies, bet būvdarbi turpinās, būvatļaujas derīguma termiņš ir jāpagarina, iesniedzot iesniegumu par būvatļaujas termiņa pagarināšanu.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	50
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.3 Būvniecības ieceru publiskās apspriešanas

Īss apraksts:	Būvniecības publiskā apspriešana saskaņā ar Vispārīgajos būvnoteikumos noteikto būvniecības procesa kārtību notiek būvprojektēšanas sagatavošanas posmā, kad iecerētā būve un ar to saistītā saimnieciskā vai cita veida darbība ir
---------------	---

	izteikta priekšlikuma veidā (turpmāk - būvniecības iecere).
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas; Pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	4
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.4 Būvatļaujas pārreģistrēšana

Īss apraksts:	Gadījumā, kad būvniecības laikā mainās pasūtītājs, būvētājs, būvuzņēmējs vai zemes gabala īpašnieks, būvatļauja ir jāpārreģistrē.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	N/a
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas; Pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	Nav bijis
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.5 Būvatļaujas saņemšana

Īss apraksts:	Pirms būvdarbu uzsākšanas pasūtītājam ir jāsaņem būvatļauja. Patvaļīga būvniecība nav pieļaujama. Pieprasījumu būvatļaujas saņemšanai var iesniegt tikai pēc tam, kad būvprojekts ir Būvvaldes saskaņots un akceptēts.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas; Pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	>100
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.6 Būvobjekta pieņemšanas ekspluatācijā akta izsniegšana

Īss apraksts:	Būvobjektu pieņem ekspluatācijā, ja tas ir uzbūvēts atbilstoši akceptētajam būvprojektam.
---------------	---

Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas, pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	200
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.7 Būvprojekta akceptēšana

Īss apraksts:	Izgatavoto būvprojektu, lai tas būtu par pamatu būvatļaujas saņemšanai, ir jāakceptē būvvaldē. Būvvalde izskata iesniegto būvprojektu un pārbauda tā atbilstību teritorijas izmantošanas un apbūves noteikumiem.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	200
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.8 Būvprojektu tehnisko noteikumu, īpašo noteikumu un pieslēgšanās tehnisko prasību izsniegšana

Īss apraksts:	Būvprojektu tehnisko noteikumu, īpašo noteikumu un pieslēgšanās tehnisko prasību izsniegšana vispārīgajos būvnoteikumos paredzētajos gadījumos, atbilstoši izsniegtam plānošanas un arhitektūras uzdevumam.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās, juridiskās un pilnvarotās personas
Daudzums (2010.g.):	100
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.5.9 Detālpļānojuma izstrādes uzsākšana

Īss apraksts:	Ierosinājumu uzsākt detālpļānojuma izstrādi, Dome izvērtē, vai ierosinājums atbilst pašvaldības un tās aizsardzības zonas teritorijas plānojumam.
---------------	---

Atbildīgā iestāde:	Būvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	5
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.10 Ēkas fasādes vienkāršotā renovācija - būvdarbi

Īss apraksts:	Būves vai tās daļas remonts (kapitālais remonts), lai atjaunotu būvi vai tās daļu, nomainot nolietotojus nesošos elementus vai konstrukcijas, kā arī mērķtiecīgu funkcionālu vai tehnisku uzlabojumu ieviešana būvē, nemainot tās apjomu un funkciju.
Atbildīgā iestāde:	Būvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas, pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	15
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.11 Ēkas fasādes vienkāršotā renovācija - būvdarbu pabeigšana

Īss apraksts:	Pēc būvdarbu pabeigšanas konkrētās vienkāršotās renovācijas ierosinātajam jāvēršas Carnikavas novada domes Būvvaldē un jāiesniedz iesniegums par būvdarbu pabeigšanu.
Atbildīgā iestāde:	Būvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas; Pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	3 - 4
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.12 Plānošanas un arhitektūras uzdevuma - transporta būves inženierplānošanas nosacījumu sagatavošana un izsniegšana

Īss apraksts:	Lai realizētu būvniecības ieceri un uzsāktu konkrētas inženierbūves (ielas, pievedceļa u.c. inženierbūves) projektēšanu, nepieciešams saņemt noteikumus tehniskā projekta izstrādei - plānošanas un arhitektūras uzdevumu - transporta būves inženierplānošanas nosacījumus. Būvniecības procesa sākumposmā ir pamats projektēšanas uzsākšanai un tajos nosaka projektēšanai nepieciešamos izejmateriālus, galvenos tehniskos parametrus, saskaņošanas kārtību, t.sk. institūcijas, kuru saskaņojumi nepieciešami.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas, pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	125
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.5.13 Zemes robežu plānu saskaņošana pilsētas pašvaldības vārdā

Īss apraksts:	Zemes robežu, situācijas un apgrūtinājumu plānu saskaņošana Carnikavas novada domes vārdā.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	20
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.6. Dzimšana

1.6.1 Dzimšanas fakta reģistrēšana

Īss apraksts:	Par bērna piedzimšanu viena mēneša laikā jāpaziņo dzimtsarakstu nodaļai, kuras darbības teritorijā bērns piedzimis vai kuras darbības teritorijā ir deklarēta vecāku dzīves vieta. Dzimtsarakstu nodaļa izdara ierakstu dzimšanas reģistrā un izsniedz dzimšanas apliecību. Paternitātes atzišanas gadījumā nepieciešams aizpildīt paternitātes iesniegumu.
Atbildīgā iestāde:	Dzimtsarakstu nodaļa

Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	31
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.7. Dzīves vieta, nekustamais īpašums, nekustamā īpašuma apsaimniekošana

1.7.1 Ārpus meža augošu koku ciršanas atļaujas saņemšana

Īss apraksts:	Gadījumos, kad nepieciešams nocirst Carnikavas novada teritorijā ārpus meža esošus kokus, kas ir nokaltuši, bīstami vai atrodas būvniecībai paredzētā teritorijā, jāvēršas Carnikavas novada pašvaldībā ar iesniegumu par koku ciršanas atļaujas izsniegšanu, kur komisija pēc iesnieguma saņemšanas izbrauc apskatīt ciršanai paredzētos kokus un pēc tam pieņem lēmumu izsniegt vai neizsniegt atbilstošu ciršanas atļauju.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	260
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)

1.7.2 Dzīvojamo māju un tām funkcionāli nepieciešamo zemesgabalu pārvaldīšanas tiesību nodošana

Īss apraksts:	Privatizācijai nodoto daudzdzīvokļu māju dzīvokļu īpašniekiem ir iespēja pārņemt savā pārvaldīšanā un apsaimniekošanā dzīvojamās mājās pārvaldīšanas un apsaimniekošanas tiesības. Minēto tiesību pārņemšanai dzīvokļu īpašniekiem jāizveido dzīvokļu īpašnieku sabiedrība vai jāpilnvaro kādu personu veikt šo tiesību pārņemšanu.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a

Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)
-----------------	--

1.7.3 Informācijas un konsultāciju sniegšana par komunālo pakalpojumu nodrošināšanu, uzskaiti un apmaksas kārtību

Īss apraksts:	Informācijas un konsultāciju sniegšana par komunālo pakalpojumu nodrošināšanu, uzskaiti un apmaksas kārtību.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pa telefonu, pa e-pastu
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	Vairāki klienti katru dienu
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)

1.7.4 Izziņa par zemes gabala iegūšanu īpašumā

Īss apraksts:	Izziņas, kas ir kā apstiprinājums Zemes gabala iegūšanai īpašumā saņemšana.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	20
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.7.5 Komunālo pakalpojumu nodrošināšanas Izvērtēšana dzīvojamās mājās

Īss apraksts:	Apsaimniekotāja rīcības atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšana.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	90
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.7.6 Konsultācijas daudzdzīvokļu māju pārvaldīšanas un apsaimniekošanas jautājumos

Īss apraksts:	Apsaimniekotāja rīcības atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšana. Kopsapulce. Dažos gadījumos var būt arī iedzīvotāju iniciēta.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	N/a
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	1-2 reizes gadā
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.7.7 Izziņa zemesgrāmatai par jaunbūvju nostiprināšanu (iesākta būvniecība līdz nodošanai ekspluatācijā)

Īss apraksts:	Izziņa ir nepieciešama, ja īpašnieks vēlas vēl nepabeigtu būvobjektu reģistrēt Zemesgrāmatā.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	20
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.7.8 Izziņas sagatavošana par zemes gabala perspektīvo izmantošanu atbilstoši teritorijas plānojumam

Īss apraksts:	Izziņa apstiprina to, ka zemes gabala izmantošana ir paredzēta atbilstoši teritorijas plānojumam.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	15
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.7.9 Kopsapulču sasaukšana mājas pārvaldīšanas formas izvēlei un mājas pārvaldīšanas tiesību pārņemšanai

Īss apraksts:	Apsaimniekotāja rīcības atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšana. Iniciē iedzīvotāji.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Retāk kā reizi gadā
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)

1.7.10 Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana kadastrālās vērtības vajadzībām

Īss apraksts:	Dome pieņem lēmumu par nekustamā īpašuma lietošanas mērķa noteikšanu kadastrālās vērtēšanas vajadzībām zemes vienībai, zemes vienības daļai, atbilstoši detālplānojumam, teritorijas plānojumam vai normatīvos aktos noteiktajā kārtībā uzsāktai zemes un būvju izmantošanai.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts, e-pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	24
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.7.11 Pašvaldības dzīvojamo māju apsaimniekošanas maksas un maksas par komunālajiem pakalpojumiem aprēķina izvērtēšana atbilstoši normatīvajiem aktiem

Īss apraksts:	Pašvaldības dzīvojamo māju apsaimniekotāju noteiktās apsaimniekošanas maksas un maksas par komunālajiem pakalpojumiem un maksu aprēķina izvērtēšana atbilstoši normatīvajiem aktiem.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	1 reizi gadā (atbilstoši likumdošanai)

Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)
----------	--

1.7.12 Teritorijas plānojumu sabiedriskās apspriešanas

Īss apraksts:	Teritorijas plānojuma maiņas gadījumā tiek sasauktas sabiedriskās apspriešanas, kuros iedzīvotājiem ir tiesības sniegt savus ieteikumus.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Iniciē pašvaldība
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	2-3
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.8. Dzīvesvietas deklarēšana, reģistrācija, anulēšana

1.8.1 Deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšana, pamatojoties uz tiesas spriedumu

Īss apraksts:	Var anulēt ziņas par personas deklarēto dzīvesvietu, pamatojoties uz: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Spēkā stājušos tiesas spriedumu par dzīvojamās telpas lietošanas tiesību zaudēšanu un/vai izlikšanu no dzīvojamām telpām; ▶ Klātienē parakstītu vai notariāli apliecinātu iesniegumu par savas deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšanu.
Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	0
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.8.2 Izziņa per personas dzīvesvietu

Īss apraksts:	Izziņas sagatavošana un izsniegšana pieprasītājam: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Par personas esošo (deklarēto) dzīves vietu izziņu; ▶ Par personas iepriekšējo; ▶ Par mirušas personas pēdējo dzīves vietu;
---------------	--

	<p>► Citas.</p> <p>Pakalpojums nodrošina iespēju personai deklarēt savu, sava nepilngadīgā bērna, aizbildnībā vai aizgādībā esošās personas dzīvesvietu Latvijā.</p>
Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	605
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.8.3 Personas dzīvesvietas reģistrācija un deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšana

Īss apraksts:	Uz personas iesnieguma pamata tiek izvērtēts personas deklarētās dzīvesvietas ziņu tiesiskums. Deklarētās dzīvesvietas ziņas tiek anulētas 2 gadījumos: Ja personai zudis tiesiskais pamats lietot dzīvojamo telpu; Ja persona, deklarējot dzīvesvietu, ir sniegusi nepatiesas ziņas.
Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	31
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.8.4 Ziņu reģistrēšana par personas deklarēto dzīvesvietu

Īss apraksts:	Personas pienākums ir dzīvesvietas maiņas gadījumā viena mēneša laikā, kopš tā pastāvīgi dzīvo jaunajā dzīvesvietā, deklarēt sava pagasta pārvaldē. Pienākums deklarēt dzīvesvietu ir Latvijas pilsoņiem un nepilsoņiem, bezvalstniekiem, kuri saņēmuši Latvijas Republikā izdotu bezvalstnieka statusu apliecinošu dokumentu, ārzemniekiem, kuri saņēmuši uzturēšanās atļauju vai reģistrācijas apliecību. Nepilngadīgo un rīcībnespējīgo personu dzīvesvietu deklarē persona, kura saskaņā ar likumu vai bāriņtiesas (pagasttiesas) lēmumu ir attiecīgās personas aizbildnis, vai aizgādnieks (likumiskais pārstāvis). Pēc ziņu reģistrēšanas datu bāzē, personai tiek izsniegta izziņa par dzīvesvietas deklarēšanas faktu.
Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas

Daudzums (2010.g.):	31
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.9. Finanšes, nodokļi, pabalsti, finanšu deklarācijas

1.9.1 Informācijas par aprēķināto un samaksāto nekustamā īpašuma nodokli sniegšana nodokļu maksātājam

Īss apraksts:	Informācija nepieciešama, sagatavojot uzņēmuma gada pārskatus, veikto nodokļu maksājumu apliecināšanai un citos gadījumos.
Atbildīgā iestāde:	Finanšu vadības nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts, e-pasts, telefons
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	>1000
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.9.2 Izziņa vai informatīva vēstule par nekustamā īpašuma nodokli.

Īss apraksts:	Izziņas/ informatīvas vēstules paredzētas: iesniegšanai Zemesgrāmatu nodaļā, privatizācijai, atsavinājuma dokumentu noformēšanai, kredītiestādēm, notāram, tiesas iestādēm u.c.
Atbildīgā iestāde:	Finanšu vadības nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	Reti
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.9.3 Konsultēšana pašvaldības administrējamu nodokļu jautājumos

Īss apraksts:	Konsultācijas tiek sniegtas par: nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas jautājumiem - nekustamā īpašuma nodokļa aprēķināšana, ieskaitīšana, nodokļu piedziņa, nodokļa atvieglojumu piešķiršana un samaksas termiņa pagarināšana; nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšanas jautājumiem; iedzīvotāju ienākuma nodokļa ieskaitīšanas jautājumiem.
Atbildīgā iestāde:	Finanšu vadības nodaļa

Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts, e-pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	65
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.9.4 Nekustamā īpašuma nodokļa maksāšanas paziņojumu nosūtīšana

Īss apraksts:	Maksāšanas paziņojums ir administratīvais akts, kuru sūtīt pa pastu, nav jānoformē kā ierakstītu pasta sūtījumu un, sagatavojot to elektroniski, maksāšanas paziņojums ir derīgs bez amatpersonas paraksta. Tajā ir informācija par nekustamo īpašumu, t.sk. nodokļa maksātāja numurs, nekustamā īpašuma kadastra numurs, nodokļa maksājuma apmērs, samaksas termiņi, informācija par nekustamā īpašuma nodokļa parādu vai pārmaksu.
Atbildīgā iestāde:	Finanšu vadības nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Pasts, Mailmaster
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	Reizi gadā visiem klientiem.
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.9.5 Pašvaldības budžetā kļūdaini ieskaitīto iedzīvotāju ienākuma nodokļa summu pārskaitīšana un pārmaksu atmaksa

Īss apraksts:	Tiek izskatīti iesniegumi par kļūdaini Carnikavas novada pašvaldības budžetā ieskaitīto iedzīvotāju ienākuma nodokļa summu pārskaitīšanu, par nodokļa pārmaksu atmaksu, kā arī par citiem ar iedzīvotāju ienākuma nodokļa maksājumiem saistītiem jautājumiem.
Atbildīgā iestāde:	Finanšu vadības nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	10
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.10. Ģimene un bērni, veselība, sociālie pakalpojumi

1.10.1 Dienas/Atbalsta centri bērniem

Īss apraksts:	Dienas atbalsta centra bērniem mērķis ir radīt drošu vidi sociālā riska ģimeņu bērniem un uzlabot bērnu sociālās funkcionēšanas spējas. Sniegtie pakalpojumi ir vērsti uz bērnu sociālās funkcionēšanas spēju uzlabošanu, sniedzot profesionālu psiho sociālu palīdzību, organizējot problēmu risināšanu atbalsta un izglītojošās grupās bērniem, aktivitāšu nodrošināšanu sociālo iemaņu un prasmju attīstībai, kā arī, lai veicinātu bērnu motivāciju mācīties.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (dienā)	Līdz 30
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.10.2 Apliecību sociālo garantiju nodrošināšanai izsniegšana un aizbildņu apliecību izsniegšana

Īss apraksts:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pakalpojums nepieciešams gadījumā, ja bērns paliek bez vecāku aprūpes, kā arī pilngadību sasniegušajam bērnam, kurš atradās ārpusģimenes aprūpē līdz pilngadībai. 2. Pakalpojums nepieciešams, ja persona iecelta par aizbildni bārenim un bez vecāku gādības palikušajam bērnam.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas novada bāriņtiesa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.10.3 Atkarības profilakses (praktisko) pasākumu norises nodrošināšana pilsētā

Īss apraksts:	Tiek sniegtas konsultācijas iedzīvotājiem, tiek veikti individuālie darbi ar klientiem un to ģimenēm, piedāvāts saņemt palīdzību atbalsta grupās un individuāli.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav

Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.10.4 Ārpusģimenes aprūpe (Ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā)

Īss apraksts:	Ir iespējams saņemt ārpusģimenes aprūpi sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests un bāriņtiesa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.10.5 Izziņas par iztikas minimumu izsniegšana

Īss apraksts:	Šī pakalpojuma ietvaros tiek piedāvāta iespēja elektroniski iesniegt pieprasījumu Ventspils pašvaldībai par izziņas par uztura minimumu izsniegšanu.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	300
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.10.6 Inventāra izmantošana

Īss apraksts:	Pakalpojuma ietvaros sociālais dienests piedāvā tā īpašumā esošo inventāru cilvēkiem ar īpašajām vajadzībām.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav

Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	15
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.11. Izglītība (pirmsskola, pamatskola, vidusskola, mūžizglītība)

1.11.1 Sociāltiesiska rakstura izziņu, izrakstu, norakstu un kopiju izsniegšana no Izglītības, jaunatnes un sporta nodaļas arhīva fondos esošajām lietām

Īss apraksts:	Sociāltiesiska rakstura izziņu, izrakstu, norakstu un kopiju izsniegšana no Izglītības, jaunatnes un sporta nodaļas arhīva fondos esošajām lietām.
Atbildīgā iestāde:	Carnikavas pamatskola; Carnikavas speciālā internātpamatskola; PII „Riekstiņš”.
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās
Daudzums (2010.g.):	Precīzi dati nav pieejami
Atrodas:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Carnikavas pamatskola – Nākotnes iela 1, Carnikava; ▶ Carnikavas speciālā internātpamatskola – Siguļu ciems, Carnikavas novads; ▶ PII „Riekstiņš” – Nākotnes iela 2, Carnikava.

1.11.2 Interesu un pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšana

Īss apraksts:	Carnikavas novada pašvaldības interešu izglītības un pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšanas komisija veic licencēšanas dokumentu izvērtēšanu un pieņem lēmumu par licences izsniegšanu, izsniegšanas atteikumu vai licences anulēšanu, kā arī citu saistošajos noteikumos minēto darbību veikšanu.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	2

Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā
----------	--

1.1.1.3 Problēmskolēnu ģimeņu konsultēšana

Īss apraksts:	Tiek sniegtas konsultācijas problemātisko skolēnu ģimenēm.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests; Carnikavas pamatskola; Carnikavas speciālā internātpamatskola; PII „Riekstiņš”.
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Nav datu
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.1.1.4 Bēnu reģistrācija rindā PII " Riekstiņš"

Īss apraksts:	Carnikavas PII "Riekstiņš" ir Carnikavas pašvaldības izglītības iestāde, kas nodrošina vispārīzglītojošās pirmsskolas izglītības programmu.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	68
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.1.1.5 Līgumu slēgšana par privāto PII līdzfinansēšanu

Īss apraksts:	Līgumu slēgšana par privāto PII līdzfinansēšanu.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	16
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.11.6 Pedagoģiski medicīniskā komisija

Īss apraksts:	Pedagoģiski medicīniskā komisija nosaka spējas, attīstības līmeni un izvērtē veselības stāvokli pirmsskolas vecuma bērniem ar dažādām saslimšanām un attīstības traucējumiem un skolēniem no 1-4. klasei ar garīgās attīstības traucējumiem, psihiskās attīstības aizturi un grūtībām mācībās. Sniedz atzinumu par bērna attīstībai un spējām piemērotāko izglītības programmu. Iesaka ilgstoši slimojošiem skolēniem mācību organizēšanu mājās. Apstiprina 1-4. klašu skolēnu ar mācīšanās grūtībām sarakstu, kuriem nepieciešams uzsākt pedagoģiskās korekcijas nodarbības pie speciālā pedagoga pamatizglītības programmā. Sniedz atzinumu 1-4. klašu skolēniem ar mācīšanās grūtībām, kuriem otro mācību gadu pēc kārtas nepieciešams turpināt pedagoģiskās korekcijas nodarbības.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	5 lietas
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.12. Laulība

1.12.1 Laulības jubilejas ceremonijas organizēšana

Īss apraksts:	Kāzu jubileju svinīgo ceremoniju sagatavošana un vadīšana Dzimtsarakstu nodaļas telpās.
Atbildīgā iestāde:	Dzimtsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	9
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.12.2 Laulības reģistrēšana

Īss apraksts:	Personām, kuras vēlas doties laulībā, par to ir jāiesniedz kopīgs noteikta parauga iesniegums Dzimtsarakstu nodaļā. Pēc iesnieguma pieņemšanas notiek izsludināšana, izliekot sludinājumu uz vienu mēnesi dzimtsarakstu nodaļā redzamā vietā. Laulību Dzimtsarakstu nodaļā noslēdz pēc izsludināšanas termiņa (viena mēneša), ja šajā laikā nav kļuvuši zināmi šķēršļi
---------------	--

	laulības noslēgšanai, bet ne vēlāk kā sešus mēnešus pēc izsludināšanas termiņa beigām. Reģistrējot laulību, tiek izsniegta laulības apliecība.
Atbildīgā iestāde:	Dzimtsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	22
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.13. Miršana

1.13.1 Apliecinātas dokumentu kopijas izsniegšana Komunālā departamenta Kapsētu pārvaldē

Īss apraksts:	Apliecinātas dokumentu kopijas izsniegšana Komunālā departamenta Kapsētu pārvaldē.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.2 Atļauja kapavietas aprīkojuma uzstādīšanai un/vai demontāžai (tikai komersantiem)

Īss apraksts:	Gadījumā, ja ir nepieciešams uzstādīt vai demontēt kapavietas aprīkojumu, komersantiem ir jāsaņem atbilstošā atļauja.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	N/a
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	10
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.3 Atļauja kapavietas paplašināšanai uz pieguļošās brīvās zemes (teritorijas) rēķina bez tiesībām apbedīt

Īss apraksts:	Gadījumā, ja ir nepieciešamība paplašināt kapavietas teritorija (bez apbedīšanas tiesībām) ir jāsaņem atbilstoša atļauja.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Līdz šim nav bijis
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.4 Atļaujas izsniegšana autotransporta iebraukšanai kapsētas teritorijā

Īss apraksts:	Kapsētu pārziņi izsniedz atļauju autotransporta iebraukšanai kapsētas teritorijā.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	5
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.5 Atļaujas izsniegšana mirušā apbedīšanai esošajā kapavietā atvērta kapsētā

Īss apraksts:	Kapsētu pārvaldes kapsētu pārziņis piešķir atļauju mirušā vai urnas ar kremētā mirušā pelniem apbedīšanai esošajā kapavietā atvērta kapsētā Carnikavas novadā.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	50
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.6 Atļaujas izsniegšana pārapbedījumiem

Īss apraksts:	Tiek izdota atļauja pārapbedījumu veikšanai Carnikavas novadā.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Līdz šim nav bijis
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.7 Atļaujas par tiesībām apbedīt ģimenes kapavietā, lai ievestu Latvijā miruša cilvēka līķi vai urnu ar kremētām cilvēka mirstīgajām atliekām, izsniegšana

Īss apraksts:	Kapsētu pārziņi sastāda, bet Kapsētu pārvalde apstiprina, reģistrē un izsniedz izziņu, kas apliecina atļauju apbedīt ģimenes kapavietā. Izziņa nepieciešama, lai ievestu Latvijā mirušo vai urnu ar kremētā mirušā pelniem.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.8 Izraksta no kapsētas mirušo reģistrācijas grāmatas vai apbedījuma vietu kartotēkas izsniegšana

Īss apraksts:	Kapsētas pārziņis sagatavo izrakstu no pamatdokumentiem (kapsētas mirušo reģistrācijas grāmatas vai apbedījuma vietu kartotēkas). Minētajā izziņā izdara ierakstu par katru kapavietā notikušo apbedījumu, norādot apbedīšanas gadu, apbedītā vārdu, uzvārdu un kapavietas uzturētāju. Izziņa / izraksts no pamatdokumentiem var tikt izmantota gadījumos, kad nepieciešams apstiprināt faktus un pierādīt tiesības saistībā ar ģimenes kapavietu vai tajā apbedītajiem radniekiem.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas

Daudzums (2010.g.):	Līdz šim nav bijis
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.9 Izziņas par iespēju piešķirt jaunas kapavietas uzturēšanas tiesības daļēji slēgtā kapsētā, ja ģimenes kapavieta ir pilna, izsniegšana

Īss apraksts:	Tiek izsniegta izziņa par iespēju piešķirt jaunas kapavietas uzturēšanas tiesības daļēji slēgtā kapsētā, gadījumā, ja ģimenes kapavietā vairs vietas nav.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Līdz šim nav bijis
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.10 Izziņas par ģimenes kapavietu izsniegšana

Īss apraksts:	Tiek sastādīta un apstiprināta izziņa par ģimenes kapavietu, kas nepieciešama vīzas noformēšanai.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Līdz šim nav bijis
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)

1.13.11 Kapavietas ierādīšana, uzmērīšana, nospraušana dabā kapa rakšanai

Īss apraksts:	Kapsētu pārziņi, pamatojoties uz apbedīšanas atļauju, ierāda, uzmēra un nosprauž dabā kapavietu.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas

Daudzums (2010.g.):	60
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)

1.13.12 Kapavietas uzturēšanas līguma noformēšana vai pārformēšana

Īss apraksts:	Kapsētu pārvalde noslēdz vai izdara grozījumus līgumos par kapavietas uzturēšanas tiesībām, noformējot dokumentus ar juridisku spēku.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Nav bijis
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.13 Kapavietas (vienvietīgas, divvietīgas, trīsvietīgas vai četrvietīgas) piešķiršana mirušā apbedīšanai atvērtajās kapsētās

Īss apraksts:	Kapsētas pārzinis pieņem lēmumu par vienvietīgas, divvietīgas, trīsvietīgas vai četrvietīgas kapavietas nomas tiesību piešķiršanu mirušā apbedīšanai atvērtajā kapsētā Carnikavas novadā.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	60
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.13.14 Miršanas fakta reģistrēšana

Īss apraksts:	<p>Par miršanas faktu jāpaziņo Dzimtsarakstu nodaļai 6 diennakšu laikā no brīža, kad iestājusies nāve. Miršanas faktu var reģistrēt Dzimtsarakstu nodaļā, kuras darbības iecirkņi persona mirusi, vai arī pēc mirušās personas pēdējās deklarētās dzīvesvietas.</p> <p>Personai, kura paziņo par miršanas faktu, dzimtsarakstu nodaļā jāiesniedz sekojoši dokumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Iesniedzēja personas apliecināošs dokuments; ▶ Ārstniecības iestādes izsniegta apliecība par nāves iestāšanos; ▶ Mirušās personas pase.
---------------	--

Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas.
Daudzums (2010.g.):	44
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.14. Nekustamā īpašuma pirkšana, pārdošana, īre, noma

1.14.1 Pašvaldībai piederošās un piekrītošās neapbūvētās zemes iznomāšana, zemes iznomāšana būvju, kas uzceltas uz nomas līguma pamata, īpašniekiem (lietotājiem)

Īss apraksts:	Tiek noslēgts zemes nomas līgums par pašvaldībai piederošās vai piekrītošās neapbūvētās zemes iznomāšanu vai zemes iznomāšanu būvju, kas uzceltas uz nomas līguma pamata, īpašniekiem (lietotājiem).
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	30
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15. Pabalsti, valsts un pašvaldību palīdzība

1.15.1 Dzīvokļa pabalsts pašvaldības iedzīvotājiem

Īss apraksts:	Sociālais dienests izvērtē pabalsta pieprasītāja atbilstību maznodrošinātās ģimenes (personas) statusam un piešķir dzīvokļa pabalstu ģimenei vai atsevišķi dzīvojošai personai, kas dzīvo atbilstoši norādītai adresei, kura ir arī deklarētās dzīvesvietas adrese.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts (nepieciešams iesniegums)
Klientu segments:	Fiziskās personas

Daudzums (2010.g.):	250
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.2 Izziņu par atbilstību trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusam izsniegšana iedzīvotājiem

Īss apraksts:	Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statuss tiek piešķirts un šī statusa apliecināšana izziņa tiek izsniegta uz spēkā esošu iztikas līdzekļu deklarācijas periodu.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	250
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.3 Pabalsts apģērba un mīkstā inventāra iegādei bērnam, kurš ievietots audžuģimenē

Īss apraksts:	Tiesības saņemt pabalstu mīkstā inventāra iegādei ir bērniem, kuri uz laiku ir ievietoti audžuģimenē.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.4 Pabalsts garantētā minimālā ienākuma līmeņa nodrošināšanai

Īss apraksts:	Pabalstu piešķir ģimenei (personai), kurai noteikta atbilstība trūcīgas ģimenes (personas) statusam atbilstoši Ministru kabineta noteikumiem „Kārtība, kādā ģimene vai atsevišķi dzīvojoša persona atzīstama par trūcīgu”.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts

Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	30
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.5 Vienreizējs pabalsts ārkārtas situācijā

Īss apraksts:	Pabalstu ārkārtas situācijā (stihiska nelaime vai iepriekš neparedzami, no personas darbības neatkarīgi apstākļi (piemēram, ugunsgrēks, plūdi, vētra u.c.), kuru rezultātā persona (ģimene) nespēj apmierināt pamatvajadzības) piešķir vienai personai (ģimenei), neizvērtējot personas (ģimenes) ienākumus, bet ņemot vērā iepriekš radīto zaudējumu sekas.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.6 Pabalsts medicīnas pakalpojumu apmaksai

Īss apraksts:	Sociālais dienests izvērtē pabalsta pieprasītāja atbilstību maznodrošinātās ģimenes (personas) statusam un piešķir pabalstu medicīnas pakalpojumu apmaksai.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts (nepieciešams iesniegums)
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	50
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.7 Pabalsts bērna izglītībai

Īss apraksts:	<p>Sociālais dienests izvērtē pabalsta pieprasītāja atbilstību maznodrošinātās ģimenes (personas) statusam un piešķir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pabalstu bērna ēdināšanas izdevumu segšanai pamatskolā un pirmsskolas izglītības iestādē visu mācību gadu. Pabalsts tiek izmaksāts katru mēnesi saskaņā ar ēdināšanas pakalpojuma sniedzēja rēķinu; ▶ Pabalsts mācību grāmatu, kancelejas preču iegādei un citu ar bērna mācībām un audzināšanu saistītu izdevumu apmaksai.
---------------	---

Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	20
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.8 Sociālā rehabilitācija

Īss apraksts:	Sociālā rehabilitācija politiski represētajiem, černobīļiešiem, cilvēkiem ar funkcionālajiem traucējumiem darbaspējīgā vecumā.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	10
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.15.9 Pabalsts sociālās rehabilitācijas mērķu sasniegšanai

Īss apraksts:	<p>Sociālās rehabilitācijas mērķis ir novērst vai mazināt invaliditātes, darbnespējas, brīvības atņemšanas soda izciešanas, atkarības vai vardarbības un citu faktoru izraisītās negatīvās sociālās sekas personas dzīvē, nodrošināt sociālā statusa atgūšanu un iekļaušanos sabiedrībā.</p> <p>Sociālais dienests veic personas individuālo vajadzību un sociālās situācijas izvērtēšanu un pieņem lēmumu par pabalsta sociālās rehabilitācijas mērķu sasniegšanai piešķiršanu.</p> <p>Pabalstu izmaksā ar pārskaitījumu pakalpojuma sniedzējam vai arī skaidrā naudā personai pēc izdevumus apliecināšu dokumentu iesniegšanas Sociālajā dienestā.</p>
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, pasts
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	1
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.16. Palīdzība dzīvokļu jautājumu risināšanā, sociālie dzīvokļi

1.16.1 Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā maznodrošinātām personām, kuras pēc soda izciešanas atbrīvotas no ieslodzījuma vietas

Īss apraksts:	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā maznodrošinātajām personām, kas tika atbrīvotas no ieslodzījuma vietas pēc soda izciešanas.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	Nav bijis
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.17. Piedalīšanās kultūras un sporta pasākumos

1.17.1 Āra laukumi, teritorija, brīvdabas pasākumi

Īss apraksts:	Tiek organizēti brīvdabas pasākumi.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Maksas/Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	20
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.17.2 Sporta pasākumu organizēšana

Īss apraksts:	Tiek organizēti sporta pasākumi
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Maksas/ Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas

Daudzums (2010.g.):	10
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.17.3 Kultūras pasākumu organizēšana

Īss apraksts:	Tiek organizēti Kultūras un atpūtas pasākumi Carnikavas domes iedzīvotājiem un viesiem.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	70
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.17.4 Telpu noma

Īss apraksts:	Tiek piedāvāta Tautas nama „Ozolaine” telpu noma.
Atbildīgā iestāde:	Izglītības, kultūras un sporta nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	5
Atrodas:	Tautas nama „Ozolaine”, Jūras ielā 1a, Carnikavā

1.18. Tiesību aizsardzība, personas statuss un dokumenti, patērētāju tiesības

1.18.1 Civilstāvokļa aktu reģistru ierakstu labošana, papildināšana, anulēšana un atjaunošana

Īss apraksts:	Civilstāvokļa aktu reģistru labošana – tas ir nepareizu ziņu vai dažāda rakstura kļūdu izlabošana. Papildināšana – trūkstošo ziņu ierakstīšana reģistrā. Anulēšanu nodaļā veic, ja sastādīti divi reģistri par vienu un to pašu notikumu. Ja pilnīgi vai daļēji gājuši bojā abi reģistru eksemplāri, nodaļa pēc ieinteresēto personu lūguma reģistrus atjauno. Dzimtsarakstu nodaļa, izpildot tiesas spriedumus par adopcijas apstiprināšanu, paternitātes noteikšanu vai paternitātes pieņēmuma apstrīdēšanu, veic izmaiņas dzimšanas reģistrā.
---------------	--

Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	2
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.2 Dokumentu pieņemšana jautājuma izlemšanai par pašvaldības pirkuma tiesībām

Īss apraksts:	Saskaņā ar likuma 'Par pašvaldībām' 78.pantu vietējām pašvaldībām ir pirkuma tiesības, ja pašvaldības administratīvajā teritorijā tiek atsavināts nekustamais īpašums un tas nepieciešams, lai pildītu likumā noteiktās pašvaldību funkcijas.
Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav (ir maksa par izziņu)
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	75
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.3 Izziņas izsniegšana saistībā ar izpilddirekcijas kompetencē esošajiem jautājumiem

Īss apraksts:	Izziņas tiek izsniegtas saistībā ar izpilddirekcijas kompetencē esošajiem jautājumiem.
Atbildīgā iestāde:	Administratīvā nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	N/a
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.4 Pašvaldībai piederošo nekustamo īpašumu - zemes gabalu apgrūtināšana ar lietu tiesībām - servitūtu

Īss apraksts:	Pašvaldības piederošo nekustamo īpašumu - zemes gabalu apgrūtināšana ar lietu tiesībām - servitūtu.
---------------	---

Atbildīgā iestāde:	Būvvalde
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	Iepriekš nav bijis
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.5 Sabiedriskās kārtības un iedzīvotāju drošības nodrošināšana

Īss apraksts:	Apbruņota militarizēta pašvaldības institūcija, kuras pienākums ir aizsargāt personu dzīvību, veselību, tiesības un brīvības, īpašumu, sabiedrības un valsts intereses no noziedzīgiem un citiem prettiesiskiem apdraudējumiem.
Atbildīgā iestāde:	Pašvaldības policija
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	270
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.6 Tautības ieraksta maiņa

Īss apraksts:	Persona (Latvijas Republikas pilsonis, nepilsonis vai persona, kurai LR piešķirts bezvalstnieka statuss) vēlas un ir tiesīga vienu reizi mainīt tautības ierakstu pret tiešo augšupējo radnieku tautību divu paaudžu robežās.
Atbildīgā iestāde:	Dzimtsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	0
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.7 Vārda, uzvārda maiņa

Īss apraksts:	Ja Carnikavas administratīvajā teritorijā deklarētai personai ir motivēts iemesls, tad tā var vērsties Dzimtsarakstu nodaļā, lai kārtotu uzvārda vai vārda ieraksta
---------------	---

	maiņu. Vārda vai uzvārda ieraksta maiņas pieteikuma izskatīšanas termiņš ir viens mēnesis.
Atbildīgā iestāde:	Dzimsarakstu nodaļa
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	0
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.18.8 Vispārīgas informācijas/konsultācijas sniegšana par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem

Īss apraksts:	Vispārīgas informācijas/konsultācijas sniegšana par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem.
Atbildīgā iestāde:	Administratīvā nodaļa
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, telefons, e-pasts, pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	Nepārtraukti
Atrodas:	Carnikavas novada domes ēkā, Stacijas ielā 5, Carnikavā

1.19. Tūrisma pakalpojumi

1.19.1 Tūrisma informatīvo materiālu izplatīšana

Īss apraksts:	Tūrisma informācijas un citu tūrisma pakalpojumu sniegšana.
Atbildīgā iestāde:	Tūrisma un uzņēmējdarbības koordinācijas centrs
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, telefons, e-pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas, citas pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	50
Atrodas:	Dzelzceļa stacijas ēkā, Stacijas ielā 2a, Carnikavā

1.19.2 Tūrisma informācijas sniegšana

Īss apraksts:	Nav informācijas sniegšana par Carnikavas novada tūrisma objektiem, to apmeklēšanas iespējām, izklaides pasākumiem, naktsmītnēm, ēdināšanas pakalpojumiem, transporta pakalpojumiem, tūrisma informācijas sniedzējiem, un cita dažāda tūristiem noderīga informācija (operatīvie dienesti, ārstniecības iestādes, u.tml.).
Atbildīgā iestāde:	Tūrisma un uzņēmējdarbības koordinācijas centrs
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, telefons, e-pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas, citas pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	100 klātienē, un vēl vairāki pa telefonu un e-pastu
Atrodas:	Dzelzeļa stacijas ēkā, Stacijas ielā 2a, Carnikavā

1.19.3 Tūrisma pakalpojumu reklamēšana, izvietojot informatīvus materiālus

Īss apraksts:	Informācijas izvietošana Carnikavas novada Tūrisma un uzņēmējdarbības koordinācijas centrā.
Atbildīgā iestāde:	Tūrisma un uzņēmējdarbības koordinācijas centrs
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, telefons, e-pasts
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas, citas pašvaldības
Daudzums (2010.g.):	7
Atrodas:	Dzelzeļa stacijas ēkā, Stacijas ielā 2a, Carnikavā

1.20. Komunālie pakalpojumi

1.20.1 Mājai un dzīvoklim remontdarbu un celtniecības problēmas

Īss apraksts:	Attiecīgo problēmu gadījumā, ir iespējams saņemt remontdarbu un celtniecības darbu problēmu gadījumā nepieciešamās konsultācijas.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas

Daudzums (2010.g.):	10
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.20.2 Sanitārās apkopes problēmas Iecirkņu pārvaldnieki

Īss apraksts:	Ir iespējams saņemt konsultācijas saistībā ar Sanitārās apkopes problēmām.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, telefons
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	5
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.20.3 Finansiālās uzskaites problēmas

Īss apraksts:	Carnikavas Komunālserviss var sniegt pakalpojumus, kas saistīti ar konsultācijām par tās sniegto pakalpojumu finansiālās uzskaites saistītajām problēmām.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās personas
Daudzums (2010.g.):	5
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.20.4 Transporta problēmas

Īss apraksts:	Transportlīdzekļa problēmu gadījumā ir iespējams saņemt konsultācijas par to risināšanas iespējām.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē, telefoniski
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	10

Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)
-----------------	---

1.21. Citi pakalpojumi

1.21.1 Reklāmas izvietošana uz stendiem

Īss apraksts:	Ir iespējams uz Carnikavas Komunālservisa piederošajiem stendiem izvietot reklāmu, vispirms ir jāsaņem saskaņošana un reklāmas projekta apstiprināšana Būvvaldē.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	Uz doto brīdi ir 10 stendi pa pagastu
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.21.2 Mājdzīvnieku reģistrācija

Īss apraksts:	Piereģistrējot mājdzīvnieku vai mājlopu, pēc pašvaldības nodevas nomaksas, tiek izsniegta reģistrācijas apliecība.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	15
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (blakus Carnikavas novada domei)

1.21.3 Bezdarbnieku programma ar 100 latu stipendiju

Īss apraksts:	Stipendiātu programma, kuras ietvaros bezdarbnieki var pieteikties programmai.
Atbildīgā iestāde:	Sociālais dienests
Maksa:	Nav
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas

Daudzums (2010.g.):	70
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

1.21.4 Namu numurzīmju izgatavošana

Īss apraksts:	Tiek piedāvāts Namu numurzīmju izgatavošanas pakalpojums atbilstoši Carnikavas novada domes uzstādītajām prasībām.
Atbildīgā iestāde:	p/a "Carnikavas Komunālserviss"
Maksa:	Maksas
Pieprasīšanas veidi:	Klātienē
Klientu segments:	Fiziskās un juridiskās personas
Daudzums (2010.g.):	15
Atrodas:	Atpūtas iela 1, Carnikava (Blakus Carnikava novada domei)

3. pielikums. Publisko pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi un kvalitātes rādītāji.

ISO 9001:2000 standarts

ISO 9001:2000 standarts nosaka kvalitātes pārvaldības sistēmas prasības, kas nepieciešamas, lai organizācija demonstrētu spēju konsekventi piegādāt produktu, pakalpojumu, kas atbilst klienta vēlmēm un attiecīgās reglamentētās sfēras prasībām. Nodrošinātu klientu apmierinātību ar efektīvas sistēmas lietošanu, ieskaitot procesus sistēmas nepārtrauktai uzlabošanai un atbilstībai klientu un attiecībās reglamentētās sfēras prasību nodrošināšanai.

Zemāk tabulā 1 ir uzrādīti astoņi ISO 9001:2000 standarta astoņi pamatprincipi. Kas ir fundamentāla lieta kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanai.

Tabula 1. ISO 9001:2000 standarta pamatprincipi

Nr.	Princips	Apraksts	Ieguvumi
1.	Orientētība uz Klientu	Organizācijas pašaujas uz saviem klientiem, jo ir no tiem atkarīgas, tādēļ tām vajadzētu: <ol style="list-style-type: none"> izprast esošo un nākotnes klientu vajadzības. apmierināt klientu prasības. censties pārspēt klientu prasības. 	<ol style="list-style-type: none"> Lielāki ienākumi un tirgus daļa, pateicoties elastīgai un ātrai atbildei uz tirgus piedāvātajām iespējām. Efektīvāk izmantoti organizācijas resursi klientu apmierināšanas veicināšanai. Pieaug klientu uzticība, kas veicina biznesa pieaugumu.
2.	Vadības nodrošināšana	Organizācijas pašaujas uz līderiem, tādēļ tiem: <ol style="list-style-type: none"> Jānosaka vienots mērķis un virziens, kādā organizācijai doties. Jāizveido un jā saglabā iekšējā vide, kura iedrošina un motivē cilvēkus sasniegt organizācijas mērķus. 	<ol style="list-style-type: none"> Cilvēki sapratīs organizācijas mērķus un būs motivēti tos pildīt. Darbība tiek vērtēta, saskaņota un ieviesta vienoti. Tiek samazināti komunikācijas rezultātā radušies pārpratumi dažādu organizācijas līmeņu starpā.
3.	Cilvēku iesaistīšana	Organizācijas pašaujas uz cilvēkiem. Organizācijas būtība ir visos tās līmeņos strādājošie cilvēki. Viņu maksimāla iesaistīšana dod iespēju izmantot šo cilvēku spējas organizācijas labā. Tādēļ organizācijām: <ol style="list-style-type: none"> jāveicina visu līmeņa darbinieku iesaistīšana; jāpalīdz cilvēkiem attīstīt un izmantot viņu spējas. 	<ol style="list-style-type: none"> Motivēti, uzticami un iesaistīti organizācijas darbinieki. Novatorisms un radošais gars organizācijas mērķu sasniegšanā. Cilvēki nes atbildību par savu veikumu. Cilvēki labprāt piedalās un dod savu ieguldījumu organizācijas veikuma uzlabošanā.
4.	Procesa pieejas izmantošana	Organizācijas var efektīvāk sasniegt vēlamu rezultātu, ja tās izmanto procesa pieeju. Tādēļ organizācijām jāizmanto procesa pieeja savu darbību un ar tām saistīto resursu vadīšanai.	<ol style="list-style-type: none"> Lielāki ienākumi un tirgus daļa, pateicoties elastīgai un ātrai atbildei uz tirgus piedāvātajām iespējām. Efektīvāk izmantoti organizācijas resursi klientu apmierināšanas veicināšanai. Pieaug klientu uzticība, kas veicina biznesa pieaugumu.
5.	Sistēmas pieejas izmantošana	Organizācijas var efektīvāk sasniegt vēlamu rezultātu, ja tās izmanto sistēmas pieeju. Tādēļ: <ol style="list-style-type: none"> jāidentificē savstarpēji saistītie procesi un jāuzlūko tie kā sistēma; jāizmanto sistēmas pieeja savu savstarpēji saistīto procesu vadībai. 	<ol style="list-style-type: none"> Vēlamo rezultātu sasniegšanai nepieciešamo procesu integrācija un saskaņošana. Spēja koncentrēt uzmanību uz vissvarīgākajiem procesiem. Sniegt ieinteresētajām pusēm pārlicību par organizācijas pastāvību un efektivitāti.

Nr.	Princips	Apraksts	Ieguvumi
6.	Patstāvīgā attīstības iedrošināšana	Organizācijas spēj darboties efektīvāk, ja to mērķis ir nepārtraukti uzlabot savu veikumu. Tādēļ organizācijām ar patiesu centību un uzticību nepārtraukti jāuzlabo savs vispārīgais sniegums.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veikuma uzlabošanās līdz ar organizācijas spēju palielināšanos. 2. Uzlabojumu jomā veicamo darbu saskaņošana visos līmeņos ar organizācijas stratēģiskajiem nodomiem. 3. Spēja ātri reaģēt uz iespējām.
7.	Pirms lēmuma jāizanalizē fakti	Organizācijas var strādāt sekmīgāk, ja tās balsta savus lēmumus uz faktiem, t.i., faktu pieeja lēmumu pieņemšanā. Tādēļ organizācijām jāpamato savi lēmumi ar faktu vai datu analīzi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informēti lēmumi. 2. Pieaugošas iespējas demonstrēt pagātnes lēmumu efektivitāti ar atsaucēm uz faktu materiālu. 3. Pieaugošas iespējas pārskatīt vai izmainīt uzskatus un lēmumus.
8.	Darbs ar piegādātājiem	Organizācijas ir atkarīgas no saviem piegādātājiem. Organizācija un piegādātājs ir savstarpēji atkarīgi viens no otra un ieinteresēti palielināt abu pušu spēju radīt vērtības. Tādēļ organizācijām jāslāpē savstarpēji izdevīgas attiecības ar saviem piegādātājiem.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pieaugoša iespēja abām pusēm radīt vērtības. 2. Elastība un spēja ātri kopīgi reaģēt uz izmaiņām tirgū vai klientu vajadzībām un vēlmēm. 3. Izmaksu un resursu optimizācija.

Organizācijām, kuras izvēlas darboties atbilstoši ISO 9001:2000 prasībām, ir ieguvējas vismaz šādos aspektos:

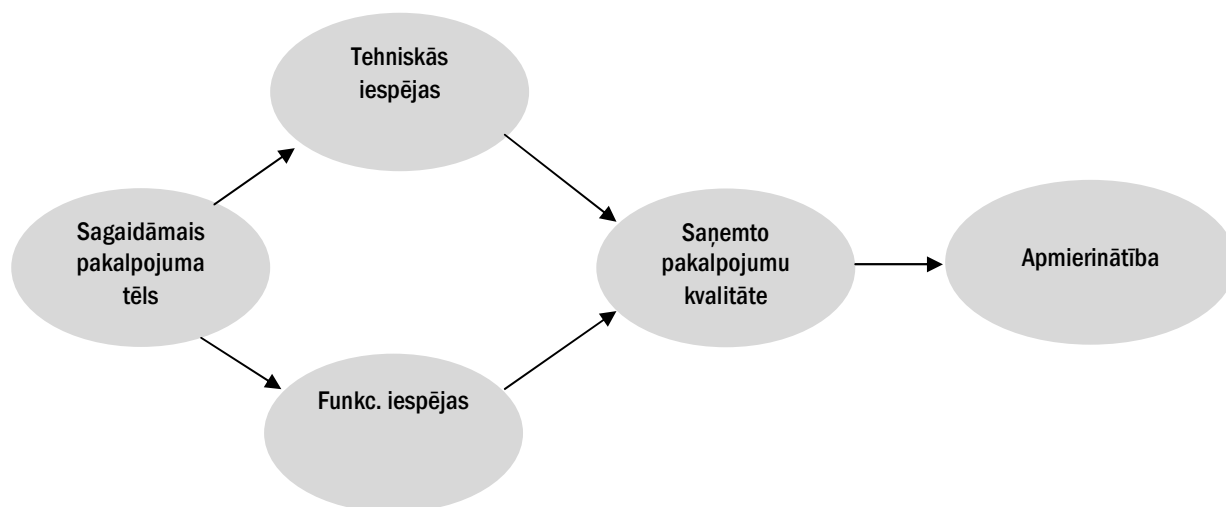
- ▶ Palielinās organizācijas pārvaldes sistēmas caurspīdīgums;
- ▶ Pilnveidojas informācijas plūsma organizācijā;
- ▶ Darbinieku tiesības un pienākumi tiek noteikti precīzāk un korektāk;
- ▶ Samazinās jaunu darbinieku adaptācijas periods;
- ▶ Palielinās personāla motivācija;
- ▶ Uzlabojas attiecības starp vadītājiem un darbiniekiem;
- ▶ Uzlabojas kvalitātes kontrole;
- ▶ Izmaksu optimizācija kļūst precīzāka;
- ▶ Samazinās neatbilstību un kļūdu rašanās biežums;
- ▶ Optimizējas formas un dokumenti;
- ▶ Klienti iegūst lielāku pārliecību par sniegto pakalpojumu kvalitāti;
- ▶ Uzlabojas priekšstats par organizāciju sabiedrībā;
- ▶ Palielinās gan vietējo, gan ārējo investoru uzticība, kas rada jaunas sadarbības iespējas.

Publisko pakalpojumu sniegšanas kvalitātes rādītāju definēšanas pamatprincipi

Klienta apmierinātība ir lielā mērā balstīta uz to, ko tas sagaida saņemt gala rezultātā. Faktori, kas var ietekmēt Klienta apmierinātības līmeni var tikt dalīti uz Funkcionāliem un Tehniskiem un abi no tiem ir ar priekšstatu par sagaidāmo rezultātu ietekmēti (skat. Attēlu 1). Nelielām pašvaldībām ir diezgan viegli identificēt lietas, kas ir pamatā pakalpojumu kvalitātei un Klientu apmierinātībai. Mēģinot uzlabot klientu apmierinātību, ir jāstrādā pie šādiem elementiem:

1. Priekšstats par sagaidāmo rezultātu;
2. Tehniskie faktori;
3. Funkcionālie faktori.

Katru no šiem elementiem var pilnveidot un attīstīt.



Attēls 1. Klienta apmierinātības līmeni ietekmējošie elementi

Šajā kontekstā pašvaldībai jābūt pārliecībai par to, ka to klientu pieprasījumi tiek regulāri apstrādāti un klientiem ir pozitīvs priekšstats par pakalpojumiem un tik pat tīkami ir šos pakalpojumus saņemt. Pakalpojumu saņemšanas veids, pašvaldības ēkas iekšējā un ārējā vide klienta apmierinātībai bieži vien ir svarīgāka nozīme, nekā pašam saņemtajam pakalpojumam. Tāpēc ir nepieciešams definēt apkalpošanas principus, pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas punktus gan komunicējot, gan darot visu iespējamo lai Klientu apkalpošanas centru telpās viņi justos tik tiešām komfortabli. Tāpat, apkalpojot klientus, svarīgi izmantot tiem saprotamu valodu, lai arī klients jūtas kompetents.

Mūsdienās lielisks veids sniegto pakalpojumu kvalitātes un klientu apmierinātības uzlabošanai ir e-pakalpojumu ieviešana. Nedrīkst aizmirst arī to, ka šobrīd lielai iedzīvotāju daļai interneta pakalpojumi tiek uzverti jau kā pašsaprotama lieta, tādēļ ir vērts veltīt resursus pakalpojumu virzīšanai arī tīklā. Jaunās tehnoloģijas sniedz iespēju attālināti pieteikt pakalpojumus, sekot to izpildes gaitai, veikt apmaksu, izteikt savu viedokli. Turklāt, daudziem cilvēkiem sastāda grūtības aizpildīt un nogādāt Pašvaldībā nepieciešamās dokumentu formas, tāpēc alternatīvo komunikāciju (telefons, internets, fakss) iespējas tiek augsti Klientu vērtētas.

Klienti velta lielu uzmanību arī tam kā pret viņiem izturas apkalpojošais personāls. Kā jebkurš cilvēks viņi vērtē laipnību, personisku apkalpošanu, faktu ka pašvaldības darbiniekam var uzticēties. Tāpat, Klientam ir svarīgi zināt, ka pašvaldība atbilstoši reaģēs uz visiem pieteikumiem un jautājumiem, ko tas iesniedz, tāpēc svarīga ir Pieteikumu pieņemšanas un atbildes uz tiem sistēmas ieviešana. Lielā mērā to var veicināt kāds no esošajiem organizāciju standartiem, piemēram, *ISO 9001:2000*.

Lai nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu ir jātiecas, lai uz visiem Tabulā 1 norādītajiem jautājumiem Domes klients varētu atbildēt apstiprinoši.

Tabula 2. "Apmierināta klienta apgalvojumi".³

Nr.	Apgalvojumu grupa	Apgalvojums
1.	Pašvaldības tehniskais raksturojums	Manai pašvaldībai ir ērts klientu pieņemšanas centra telpas plānojums.
2.		Aizpildāmās dokumentu formas man ir skaidras un saprotamas.
3.		Tālrunis, e-pasts, fakss ir ērti veidi komunikācijai ar pašvaldību.
4.		Domes ziņojumi mani interesē.

³ „Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen’s perception”, Pablo Guitierrez Rodriguez, Jose Luis Vazquez Buruguete, Roger Vaughan, Jonathan Edwards, Springer-Verlag 2009.

Nr.	Apgalvojumu grupa	Apgalvojums
5.		Es lieliski saprotu visus Domes ziņojumus, jo tie ir rakstīti vienkāršā, man saprotamā valodā.
6.		Darbinieki vienmēr ir gatavi man palīdzēt.
7.		Domes telpas ir labā stāvoklī.
8.	Pašvaldības funkcionālās iespējas	Ja Domes darbinieki kaut ko sola, tiks darīts viss iespējamais solītā izpildei.
9.		Es saprotu Domes darbības pamatprincipus.
10.		Es zinu, kas saņēma manu iesniegumu.
11.		Darbinieku mērķis ir veikt savu darbu nevainojami.
12.		Darbinieki ir tik tiešām kompetenti, informēti par Domes sniegtajiem pakalpojumiem.
13.		Darbinieki ir laipni un pretimnākoši.
14.		Darbinieki ņem vērā arī mana gadījuma specifiku.
15.	Sagaidāmais pakalpojuma tēls	Man ir iespēja ietekmēt sniegto pakalpojumu kvalitāti.
16.		Es iesniedzu iesniegumu un esmu drošs, ka pie mana jautājuma šobrīd tiek strādāts.
17.		Es uzticos domes darbiniekiem.
18.		Domei ir pietiekami daudz resursu pakalpojumu sniegšanai.
19.	Saņemto pakalpojumu kvalitāte	Domes sniegto pakalpojumu kvalitāte ir laba.
20.		Carnikavas novada domes pakalpojumu sniegšanas kvalitāte ir labāka nekā citās pašvaldībās.

4. pielikums. Carnikavas novada domes apmeklētāju aptauja.

Carnikavas novada domes apmeklētāju aptauja

Šī aptauja ir vērsta Carnikavas novada domes sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai. Aptauja ir anonīma.

Lūgums atzīmēt piemērotāko atbildi ar krustiņu (X).

Jūsu vecuma grupa	<input type="checkbox"/> Līdz 15 g.; <input type="checkbox"/> 16 - 25 g.; <input type="checkbox"/> 26 - 35 g.; <input type="checkbox"/> 36 - 49g.; <input type="checkbox"/> 50 - 60 g.; <input type="checkbox"/> 61 un vairāk.
Domes apmeklējuma iemesls (lūdzu ierakstiet ar roku)	
Novērtējiet Domes sniegto pakalpojumu sniegšanas ātrumu.	<input type="checkbox"/> 1 (ļoti zems); <input type="checkbox"/> 2; <input type="checkbox"/> 3; <input type="checkbox"/> 4; <input type="checkbox"/> 5 (ļoti augsts).
Novērtējiet Domes darbinieku kompetenci jūs apkalpojo.	<input type="checkbox"/> 1 (ļoti slikta); <input type="checkbox"/> 2; <input type="checkbox"/> 3; <input type="checkbox"/> 4; <input type="checkbox"/> 5 (ļoti laba).
Novērtējiet savu kopējo apmierinātības līmeni ar Domes darbību.	<input type="checkbox"/> 1 (ļoti zems); <input type="checkbox"/> 2; <input type="checkbox"/> 3; <input type="checkbox"/> 4; <input type="checkbox"/> 5 (ļoti augsts).
Cik bieži mēdzat vērsties Domē savu jautājumu risināšanai?	<input type="checkbox"/> Reizi nedēļā; <input type="checkbox"/> Reizi mēnesī; <input type="checkbox"/> Reizi pusgadā; <input type="checkbox"/> Reizi gadā; <input type="checkbox"/> Neesmu vērsies.
Kad jūs pēdējo reizi apmeklējāt Domi?	<input type="checkbox"/> Šonedēļ; <input type="checkbox"/> Pagājušajā nedēļā; <input type="checkbox"/> Pagājušajā mēnesī; <input type="checkbox"/> Pirms vairākiem mēnešiem; <input type="checkbox"/> Pagājušajā gadā; <input type="checkbox"/> Kaut kad senāk; <input type="checkbox"/> Apmeklēju pirmo reizi.
Cik daudz laika jūs veltāt, lai saņemtu vienu pakalpojumu?	<input type="checkbox"/> 15 min.; <input type="checkbox"/> 15 - 30 min.; <input type="checkbox"/> 30 - 60 min.; <input type="checkbox"/> Vairākas stundas; <input type="checkbox"/> Vairākas dienas.
Vai apmeklētāju pieņemšanas laiki jūs apmierina?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.
Vai jūs interesētu iespēja saņemt Domes pakalpojumus arī internetā?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.
Vai jūs zināt, kur var iegūt jums nepieciešamo informāciju par Domes pakalpojumiem?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.
Atzīmējiet, ar kādām grūtībām sastapāties, kad nācāt kārtot savus jautājumus domē? (<u>var atzīmēt arī vairākus variantus</u>)	<input type="checkbox"/> Pašvaldības darbiniekam nebija laika jūs pieņemt; <input type="checkbox"/> Bija pārāk gara rinda; <input type="checkbox"/> Jūs nesapratāt, kur isti jums jāiet un kas jādara; <input type="checkbox"/> Jūs nespējāt aiziet uz visiem nepieciešamajiem kabinetiem; <input type="checkbox"/> Jums nebija līdzīgi nepieciešamie dokumenti un informācija; <input type="checkbox"/> Jums nav skaidrs, kurus jautājumus pašvaldība risina un kurus nē; <input type="checkbox"/> Cits iemesls (lūdzu nosauciet) _____.
Vai jūs zināt, kas ir Vienas pieturas aģentūra?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē;
Vai jūs lietojat mājaslapu www.carnikava.lv , lai iepazītos ar tajā pieejamo informāciju?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.

Vai mājaslapā www.camikava.lv jums izdodas atrast meklēto informāciju?	<input type="checkbox"/> Vienmēr; <input type="checkbox"/> Gandrīz vienmēr; <input type="checkbox"/> Dažreiz; <input type="checkbox"/> Nekad; <input type="checkbox"/> Nekad nelietoju.
Vai jūs norēķinu veikšanai lietojat internetbanku?	<input type="checkbox"/> Tik bieži, cik vien tas ir iespējams. <input type="checkbox"/> Bieži; <input type="checkbox"/> Reti; <input type="checkbox"/> Nelietoju internetbanku.
Vai jums ir nācies saņemt līdzīgus pakalpojumus (piem. izziņas) dažādās iestādēs, kurus, jūsuprāt, varētu saņemt vienuviet?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.
Vai ir nācies sastapties ar Domes darbinieku kļūdām?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.
Vai ir nācies vērsties Domē ar vienu un to pašu jautājumu atkārtoti?	<input type="checkbox"/> Jā; <input type="checkbox"/> Nē.
Novērtējiet, cik, jūsuprāt, šobrīd ir ērti pieteikt pakalpojumu?	<input type="checkbox"/> 1 (ļoti neērti); <input type="checkbox"/> 2; <input type="checkbox"/> 3; <input type="checkbox"/> 4; <input type="checkbox"/> 5 (ļoti ērti).
<p>Šī vieta ir domāta jūsu ieteikumiem un komentāriem</p>	

*Vienas pieturas aģentūra ir viens no vārdu apkopojumiem, kuru lieto, lai apzīmētu pakalpojumu sniegšanas vai pārvaldes organizācijas formu, kurā iedzīvotājs saņem iecerēto pakalpojumu vai lēmumu vienu reizi apmeklējot kompetento institūciju.