

REGLAMENTS
Cēsīs, Cēsu nov.

2023. gada 25.maijā

Nr.144

**Cēsu novada Centrālās administrācijas
Komunikācijas un klientu servisa pārvaldes
reglaments**

*Izdots saskaņā ar Cēsu novada domes
2021. gada 1. jūlija nolikuma Nr. 7
"Cēsu novada centrālās administrācijas nolikums"
13. punktu*

1. Vispārīgie jautājumi

- 1.1. Cēsu novada Centrālās administrācijas Komunikācijas un klientu servisa pārvalde (turpmāk – Pārvalde) ir Cēsu novada Centrālās administrācijas (turpmāk – Centrālā administrācija) struktūrvienība, kuras mērķis ir nodrošināt sabiedrisko attiecību, mārketinga, zīmolvedības, kā arī klientu apkalpošanas un klientu servisa pilnveidošanas funkcijas Pārvaldes reglamentā noteiktajā kārtībā un apjomā.
- 1.2. Pārvalde ir Cēsu novada pašvaldības (turpmāk – Pašvaldība) izpilddirektora vietnieka kā Centrālās administrācijas vadītāja pakļautībā.
- 1.3. Pārvaldes reglaments ir saistošs visiem tās darbiniekiem.
- 1.4. Pārvalde iekšējā un ārējā sarakstē var izmantot Pašvaldības domes priekšsēdētāja apstiprinātu noteikta parauga veidlapu. Parakstīt dokumentus uz Pārvaldes veidlapas var visi Pārvaldes darbinieki atbilstoši savai kompetencei.
- 1.5. Pārvalde savā darbā pilda uzdevumus, sadarbojoties ar Pašvaldības iestādēm, struktūrvienībām, citām valsts un pašvaldības institūcijām, juridiskām un fiziskām personām.
- 1.6. Pārvaldi finansē no Pašvaldības budžeta līdzekļiem.

2. Pārvaldes funkcijas un uzdevumi

- 2.1. Pārvaldei ir šādas funkcijas:
 - 2.2.1. komunikācija;
 - 2.2.2. klientu serviss;
 - 2.2.3. Cēsu novada simbolikas izmantošanas saskaņošana.
- 2.2. Īstenojot komunikācijas funkciju, Pārvalde veic šādus uzdevumus:
 - 2.2.1. sniedz sabiedrisko attiecību, mārketinga vai zīmolvedības konsultācijas un pakalpojumus Pašvaldības vadībai (domes priekšsēdētājam, domes priekšsēdētāja vietniekiem, izpilddirektoram, izpilddirektora vietniekam), Centrālās administrācijas struktūrvienībām un teritoriālo iedalījumu vienību apvienību pārvaldēm (turpmāk – Apvienības pārvalde), nepieciešamības gadījumā – citām Pašvaldības iestādēm, kurām nav savs komunikācijas nodrošinājums;

- 2.2.2. nodrošina Pašvaldības un Centrālās administrācijas oficiālā viedokļa izplatīšanu sabiedrībā, organizē Domes realizētās politikas skaidrošanu Pašvaldības iedzīvotājiem;
- 2.2.3. nodrošina Pašvaldības iekšējo komunikāciju, izgatavojot informatīvos materiālus, veidojot iestādes apkārtrakstus sadarbībā ar citām Pašvaldības struktūrvienībām;
- 2.2.4. nodrošina Pašvaldības ārējo komunikāciju, uzturot mājaslapas, sociālo tīklu kontus, izdotot informatīvo izdevumu "Cēsu Novada Vēstis", uzturot viedtālruņu lietotni "Cēsu novads" un veicina šo informācijas kanālu attīstību;
- 2.2.5. nodrošina Pašvaldības starptautisko komunikāciju, uzturot kontaktus ar Pašvaldības sadraudzības pilsētām un organizējot ārvalstu diplomātu vizītes Cēsu novadā;
- 2.2.6. nodrošina Pašvaldības mediju attiecības;
- 2.2.7. nodrošina Pašvaldības reprezentācijas pasākumus, kā arī reprezentācijas materiālu bāzi;
- 2.2.8. nodrošina vienotu Pašvaldības ārējo tēlu, uzturot pašvaldības vizuālās vadlīnijas un/vai zīmogrāmatu un kontrolējot to ievērošanu Pašvaldības komunikācijā;
- 2.2.9. nodrošina vai līdzdarbojas Pašvaldības iedzīvotāju iesaistē – tostarp iedzīvotāju tikšanās un forumi, festivāli u.c. pasākumi;
- 2.2.10. nodrošina Pašvaldības Līdzdalības budžeta platformas darbu un publicitātes kampaņas;
- 2.2.11. nodrošina Pašvaldības ētikas, vērtību un apņemšanos atspoguļošanu tās komunikācijā;
- 2.2.12. apzina, apkopo ieteikumus un sagatavo priekšlikumus vai iebildumus attiecīgajām institūcijām likumprojektu vai Ministru kabineta noteikumu projektu ierosināšanas, sagatavošanas izskatīšanas vai saskaņošanas procesā;
- 2.2.13. Pašvaldības nolikumā noteiktajā kārtībā sagatavo lēmumu projektus iesniegšanai domes pastāvīgajās komitejās, komisijās un domes sēdēs Pārvaldes kompetencē esošajos jautājumos;
- 2.2.14. Pārvaldes funkciju veikšanai veic Pašvaldības pasūtītāja funkciju, organizējot - iepirkumu procedūras, pakalpojumu un citu pasūtījumu nodrošināšanu atbilstoši nodaļas kompetencei;
- 2.2.15. nodrošina Pārvaldes kompetencē esošo dokumentu sagatavošanu;
- 2.2.16. atbalsta un piedalās Pašvaldības darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumos;
- 2.2.17. citi uzdevumi saskaņā ar normatīvajiem aktiem, Domes lēmumiem un amatpersonu rīkojumiem

2.3. Īstenojot klientu servisa funkciju, Pārvalde veic šādus uzdevumus:

- 2.3.1. izstrādā, uzlabo un nodrošina vienota Klientu apkalpošanas standarta ieviešanu un lietošanu Pašvaldībā un tās iestādēs;
- 2.3.2. nodrošina klientu apkalpošanu un dokumentu reģistrāciju Centrālās administrācijas Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā turpmāk – VPKAC) un Rīdzenes bibliotēkā;
- 2.3.3. nodrošina vienotu metodisko atbalstu visiem Pašvaldības klientu apkalpošanas speciālistiem;
- 2.3.4. nodrošina Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas prasību ievērošanu attiecībā uz kopējo VPKAC tīklu Pašvaldībā;
- 2.3.5. veic klientu servisa kvalitātes kontroli Pašvaldībā un tās iestādēs;
- 2.3.6. nodrošina arvien plašāku e-pakalpojumu īpatsvaru Pašvaldības klientu servisā;
- 2.3.7. nodrošina Pašvaldības ētikas, vērtību un apņemšanos atspoguļošanu tās klientu servisā;

- 2.3.8. apzina, apkopo ieteikumus un sagatavo priekšlikumus vai iebildumus attiecīgajām institūcijām likumprojektu vai Ministru kabineta noteikumu projektu ierosināšanas, sagatavošanas izskatīšanas vai saskaņošanas procesā;
- 2.3.9. Pašvaldības nolikumā noteiktajā kārtībā sagatavo lēmumu projektus iesniegšanai domes pastāvīgajās komitejās, komisijās un domes sēdēs Pārvaldes kompetencē esošajos jautājumos;
- 2.3.10. Pārvaldes funkciju veikšanai veic Pašvaldības pasūtītāja funkciju, organizējot - iepirkumu procedūras, pakalpojumu un citu pasūtījumu nodrošināšanu atbilstoši nodaļas kompetencei;
- 2.3.11. nodrošina Pārvaldes kompetencē esošo dokumentu sagatavošanu;
- 2.3.12. atbalsta un piedalās Pašvaldības darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumos;
- 2.3.13. citi uzdevumi saskaņā ar normatīvajiem aktiem, Domes lēmumiem un amatpersonu rīkojumiem.

3. Pārvaldes tiesības un pienākumi

3.1. Pārvaldei ir šādas tiesības atbilstoši tās kompetencei:

- 3.1.1. pieprasīt un saņemt darbam nepieciešamo informāciju, dokumentus no Pašvaldības iestādēm, struktūrvienībām, kapitālsabiedrībām, kā arī citām valsts un pašvaldību institūcijām, juridiskām un fiziskām personām;
- 3.1.2. piedalīties Pašvaldības domes pastāvīgo komiteju un Pašvaldības domes sēdēs, kā arī komisiju un darba grupu sanāksmēs;
- 3.1.3. patstāvīgi lemt par Pārvaldes kompetencē esošajiem jautājumiem un veikt darbības, kas nodrošina Pārvaldes noteikto uzdevumu izpildi;
- 3.1.4. sniegt priekšlikumus Pašvaldības domes priekšsēdētājam, priekšsēdētāja vietniekiem, izpilddirektoram vai izpilddirektora vietniekam par Pašvaldības darbības uzlabošanu un citiem ar Pašvaldības darbu saistītiem jautājumiem, kā arī sekmīgākai Pārvaldes uzdevumu īstenošanai;
- 3.1.5. izstrādāt priekšlikumus un rosināt izmaiņas Pārvaldes kompetencē esošajos jautājumos;
- 3.1.6. saņemt Pārvaldes darba efektīvai organizēšanai nepieciešamo tehnisko un organizatorisko nodrošinājumu Pašvaldības budžeta līdzekļu ietvaros;
- 3.1.7. piedalīties Pašvaldības darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumos;
- 3.1.8. atbilstoši pilnvarojumam (ja tāds ir nepieciešams) pārstāvēt Pašvaldību valsts un pašvaldību institūcijās, nevalstiskajās organizācijās vai ar privātpersonām;
- 3.1.9. atteikt sniegt konsultācijas darbiniekiem un apmeklētājiem par jautājumiem, kas nav Pārvaldes vai Pašvaldības kompetencē;
- 3.1.10. izmantot citas tiesības saskaņā ar normatīvajiem aktiem, Pašvaldības domes lēmumiem un darba koplīgumu.

3.2. Pārvaldei ir šādi pienākumi atbilstoši tās kompetencei:

- 3.2.1 atbilstoši Pārvaldes reglamentā noteiktajam mērķim, funkcijām un uzdevumiem nodrošināt Pārvaldei noteikto funkciju un uzdevumu kvalitatīvu un savlaicīgu izpildi;
- 3.2.2 sadarboties ar Pašvaldības iestādēm, struktūrvienībām un citām institūcijām nepieciešamās informācijas iegūšanai un apmaiņai;
- 3.2.3 racionāli un lietderīgi izmantot Pārvaldei piešķirtos finanšu, tehniskos un personāla resursus;
- 3.2.4 nodrošināt dokumentu noformēšanu, apriti un uzglabāšanu atbilstoši normatīvajos aktos un Pašvaldībā noteiktajām lietvedības prasībām;
- 3.2.5 izpildīt citus normatīvajos aktos noteiktos pienākumus un prasības atbilstoši Pārvaldes kompetencei.

4. Pārvaldes struktūra un darba organizācija

- 4.1. Pārvaldes uzdevumu izpildi nodrošina Pārvaldes darbinieki. Pārvaldes struktūru un skaitlisko sastāvu apstiprina izpilddirektora vietnieks. Pārvaldes darbiniekus darbā pieņem izpilddirektora vietnieks.
- 4.2. Pārvaldes vadītājs savas kompetences ietvaros atbilstoši Pārvaldes reglamentam:
 - 4.2.1. nosaka Pārvaldes uzdevumus, plāno un organizē tās darbību un analizē noteikto uzdevumu izpildi;
 - 4.2.2. nodrošina Pārvaldes finanšu un materiālo līdzekļu racionālu un lietderīgu izmantošanu, izstrādā un iesniedz apstiprināšanai Pārvaldes finanšu gada budžeta pieprasījumu atbilstoši Cēsu novada pašvaldībā noteiktajai kārtībai, seko budžeta izpildei;
 - 4.2.3. saskaņo Cēsu novada simbolikas izmantošanu izsniedzot, anulējot vai atceļot atļauju;
 - 4.2.4. nodrošina Pārvaldes darbību reglamentējošo dokumentu izstrādi;
 - 4.2.5. izstrādā Pārvaldes darbinieku amata aprakstus, nosakot darbinieku atbildību, pienākumus un tiesības;
- 4.3. Pārvaldes vadītājs atrodas izpilddirektora vietnieka tiešā pakļautībā. Pārvaldes darbinieku pakļautību nosaka amata apraksts.
- 4.4. Pārvaldes vadītājam ir divi vadītāja vietnieki, no kuriem viens aizvieto Pārvaldes vadītāju tā prombūtnes laikā. Ja Pārvaldes vadītāja vietniekiem nav iespējams aizvietot Pārvaldes vadītāju, Pārvaldes vadītāja prombūtnes laikā tā pienākumus pilda cits Pārvaldes darbinieks, ko nosaka izpilddirektora vietnieks.
- 4.5. Pārvaldes darbinieku amata pienākumus nosaka amata aprakstā. Amata aprakstu saskaņo ar izpilddirektora vietnieku. Pārvaldes darbinieki rīkojas saskaņā ar darba līgumu, amata aprakstu, Pārvaldes reglamentu un citiem normatīvajiem aktiem.
- 4.6. Ja Pārvaldes vadītāja vietnieks un cits Pārvaldes darbinieks saņem tiešu uzdevumu no Pašvaldības domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieka, izpilddirektora vai izpilddirektora vietnieka, tas par to informē Pārvaldes vadītāju.
- 4.7. Katrs Pārvaldes darbinieks ir atbildīgs par:
 - 4.7.1. amata pienākumu un darba uzdevumu savlaicīgu, precīzu, kvalitatīvu un godprātīgu izpildi, kā arī par uzticēto darba priekšmetu un līdzekļu saglabāšanu un izmantošanu atbilstoši to lietošanas noteikumiem;
 - 4.7.2. iegūtās informācijas konfidencialitātes nodrošināšanu, fizisko personu datu aizsardzības principu ievērošanu saskaņā ar normatīvo aktu prasībām;
 - 4.7.3. ētikas normu ievērošanu saziņā ar Pārvaldes darbiniekiem un Pārvaldes vadītāju, kā arī Pašvaldības darbiniekiem un iedzīvotājiem.
- 4.7. Pārvaldes darbinieku faktiskās rīcības apstrīdēšanas kārtību nosaka Pašvaldības nolikums.

5. Noslēguma jautājumi

- 5.1. Lēmumu par Pārvaldes reorganizāciju vai likvidāciju pieņem Pašvaldības dome.
- 5.2. Pārvaldes reglamentu, to grozījumu izstrādi nodrošina Pārvaldes vadītājs.
- 5.3. Grozījumus Pārvaldes reglamentā var ierosināt Pašvaldības domes priekšsēdētājs, Pašvaldības izpilddirektors, izpilddirektora vietnieks vai Pārvaldes vadītājs.
- 5.4. Reglaments stājas spēkā ar tā apstiprināšanas dienu.