

Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes klientu apkalpošanas standarts



Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (turpmāk – PMLP) ir klientorientēta iestāde, kas sniedz publiskos pakalpojumus migrācijas un patvēruma, personu tiesiskā statusa, iedzīvotāju uzskaites un personu apliecinošu dokumentu jomā. PMLP pilnveido pakalpojumu kvalitāti, nodrošinot pakalpojumu pieejamību un ieviešot jaunus, modernus pakalpojumus.

Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – standarts) sniedz informāciju par klientu tiesībām un iespējām saņemt PMLP pakalpojumus. PMLP ierēdņi un darbinieki (turpmāk – darbinieki) klientus apkalpo, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības un šo standartu.

1. Misija

Efektīva publisko pakalpojumu nodrošināšana, saskaņā ar labas pārvaldības un kopējā sabiedriskā labuma principiem, īstenojot Latvijas Republikas un Eiropas Savienības noteiktās prasības un prioritātes migrācijas un patvēruma, personu tiesiskā statusa, iedzīvotāju uzskaites un personu apliecinošu dokumentu jomā.

2. Vērtības

Sadarbībā un saskarsmē ar klientiem, sadarbības partneriem un kolēģiem PMLP darbinieki ievēro šādas vērtības:

- **Taisnīgums un godīgums** – mēs ievērojam personu vienlīdzību likuma priekšā, esam taisnīgi likumu piemērošanā un lēmumu pieņemšanā, korekti saskarsmē ar klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem.
- **Profesionalitāte** – zināšanas amata pienākumu veikšanai ir augstā līmenī, mēs nepārtraukti pilnveidojam savas profesionālās zināšanas un uzlabojam prasmes.
- **Konfidencialitāte** – mēs ievērojam konfidencialitāti, neizpaužam un neizmantojam savās vai citu personu interesēs informāciju, kas iegūta, pildot amata pienākumus.
- **Pieejamība** – mēs veidojam klientu apkalpošanas vietas, ievērojot pieprasījumu pēc pakalpojuma, sniedzam klientiem iespēju izvēlēties pakalpojumu pieprasīšanas, saņemšanas un komunikācijas kanālus, nodrošinām iespēju klātienē tikt ar vadošajiem speciālistiem.
- **Tiesiskums** – mēs ievērojam normatīvo aktu prasības publisko pakalpojumu sniegšanā, nodrošinām ar pakalpojumu sniegšanu saistīto sūdzību un apstrīdēto

lēmumu izskatīšanu, pakalpojuma atteikuma gadījumā vai negatīva lēmuma gadījumā pamatojam atteikumu, balstoties uz normatīvo aktu prasībām.

- **Cieņa pret klientu** – mēs esam pieklājīgi un korekti attiecībā pret jebkuru personu, vienkāršojam un pilnveidojam pakalpojumu saņemšanas procedūras, nodrošinām informāciju par pakalpojumu saņemšanas iespējām.
- **Lojalitāte** – amata pienākumu izpildē esam uzticīgi valsts un sabiedrības interesēm, vienmēr uzskatot tās par primārām.

3. Mērķis

Nodrošināt kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu, veicināt pakalpojumu pieejamību un klientu apmierinātību ar PMLP sniegtajiem pakalpojumiem.

4. Klientam ir tiesības sagaidīt, ka darbinieki:

- *Veiks savus amata pienākumus lietišķi un pēc labākās sirdsapziņas, būs kompetenti, zinoši un atbildīgi;*
- *levēros normatīvajos aktos noteiktās prasības, ētikas un uzvedības normas;*
- *Izturēsies laipni, pieklājīgi, taktiski un vienlīdzīgi neatkarīgi no klienta dzimuma, tautības, reliģiskās pārliecības, izglītības, sociālās izcelšanās vai citiem apstākļiem;*
- *Norādīs PMLP struktūrvienību vai citu valsts vai pašvaldības institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, ja savu darba pienākumu ietvaros nevarēs sniegt pakalpojumu;*
- *Pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informēs par iemesliem un pamatos tos ar normatīvo aktu prasībām;*
- *Atzīs savas kļūdas un atvainosies par tām, vēršot situāciju par labu;*
- *Nodrošinās klientu sniegtās informācijas konfidencialitāti;*
- *Respektēs klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību;*
- *Darba laikā ir atpazīstami pēc vienkāršaina, lietišķa stila apģērba, kam pieskaņots zilas krāsas lakatiņš vai kaklasaite, ko nodrošinājusi PMLP.*

5. Publiskie pakalpojumi

PMLP publiskos pakalpojumus var pieprasīt un/vai saņemt klātienē PMLP teritoriālajās struktūrvienībās, elektroniskajā vidē portālā www.latvija.lv un PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv vai pa pastu. Ja PMLP publisko pakalpojumu saņemšanai ir nepieciešama apliecināta identitāte, tad, saņemot pakalpojumu klātienē, personas identitāti apliecina personu apliecinošs dokuments (pase, personas apliecība),

patvēruma meklētājiem – patvēruma meklētāja apliecība, bet elektroniskajā vidē to apliecina elektroniskais paraksts vai internetbankas autentifikācijas līdzekļi.

Informācija par PMLP pakalpojumiem pieejama PMLP teritoriālajās struktūrvienībās un PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv sadaļā „Pakalpojumi”.

PMLP publisko pakalpojumu apraksts pieejams publisko pakalpojumu katalogā portālā www.latvija.lv.

5.1. Pakalpojumu saņemšanas iespējas

- PMLP pakalpojumus klātienē var saņemt PMLP teritoriālajās struktūrvienībās* neatkarīgi no fiziskās personas deklarētās dzīvesvietas adreses vai uzņēmuma juridiskās adreses Latvijā. Elektroniskos pakalpojumus var saņemt portālā www.latvija.lv vai PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv;
- Konsultācijas par PMLP elektroniskajiem pakalpojumiem var saņemt Valsts un Pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros;
- PMLP sniedz informāciju par pakalpojumiem un to saņemšanas nosacījumiem pēc klienta izvēles mutiski vai rakstiski (uz norādīto elektroniskā pasta adresi) valsts valodā;
- PMLP sniedz konsultācijas par pakalpojumiem klātienē teritoriālajās struktūrvienībās vai elektroniskajā vidē interneta vietnē www.pmlp.gov.lv;
- Klients viena apmeklējuma laikā var saņemt vairākus PMLP pakalpojumus;
- Pakalpojumu var pieprasīt, piesakot vizīti pēc iepriekšējā pieraksta;
- Klients par PMLP pakalpojumu var norēķināties ar maksājumu karti, tādējādi nemaksājot komisijas maksu bankai;
- PMLP nodrošina lietīšķu, mūsdienīgu pakalpojumu saņemšanas vidi, operatīvu klientu apkalpošanu, klientu rindas regulēšanai izmantojot rindas kārtotāja izsniegtos numuriņus.

5.2. Klientu apkalpošanas vietas un pieņemšanas laiks

Pakalpojumus klātienē var saņemt PMLP teritoriālajās struktūrvienībās*.

- **Rīgas 1.nodaļā:**

darba dienās no plkst. 8.00 līdz 20.00;

*Teritoriālajās struktūrvienībās **Rīgā:** 1) pakalpojumus termiņuzturēšanās atļauju jautājumos var saņemt, piesakot vizīti pēc iepriekšējā pieraksta, 2) pakalpojumus atgriešanas jautājumos, vīzu jautājumos (bez iepriekšēja pieraksta) un repatriācijas jautājumos (rezervējot apmeklējuma laiku pa tālruni 67219259) var saņemt Rīgas 1.nodaļā katru darbdienu no plkst. 9:00 līdz 15:30.

- **Rīgas 2. nodaļā, Rīgas 3. nodaļā, Rīgas 4. nodaļā, Aizkrauklē, Alūksnē, Bauskā, Balvos, Cēsīs, Daugavpilī, Dobelē, Gulbenē, Jelgavā, Jēkabpilī, Jūrmalā, Krāslavā, Kuldīgā, Liepājā, Limbažos, Ludzā, Madonā, Ogrē, Preiļos, Rēzeknē, Saldū, Talsos, Tukumā, Valmierā, Valkā un Ventspilī:**

pirmdienās, otrdienās, trešdienās, ceturtdienās no plkst. 9.00 līdz 16.30;

piektdienās no plkst. 9.00 līdz 16.00;

- **Jēkabpils nodaļas filiālē Līvānos:**

piektdienās no plkst. 9.00 līdz 16.00;

- **Valkas nodaļas filiālē Smiltēnē:**

otrdienās no plkst. 9.00 līdz 15.00.

- **Rīgas 1. nodaļas filiālē Siguldā:**

trešdienās no plkst. 9.00 līdz 14.30



Informācija par klientu pieņemšanas vietu adresēm pieejama PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv sadaļā "Kontakti".

Informācija par klientu pieņemšanas laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv un klientu apkalpošanas vietās.

5.3. Sazināšanās iespējas

PMLP piedāvā klientiem šādas iespējas komunikācijai ar PMLP:

- *Uzdot jautājumu, zvanot uz PMLP informatīvo tālruni 8300;*
- *Uzdot jautājumu PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv sadaļā „Forums”, sūtot uz elektroniskā pasta adresi pmlp@pmlp.gov.lv vai izmantot e-pakalpojumu "E-iesniegums iestādei";*
- *Nosūtīt rakstveida korespondenci pa pastu, adresējot iesniegumu Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei Čiekurkalna 1.līnijā 1, k-3, Rīgā, LV-1026 vai iesniedzot personiski PMLP teritoriālajā struktūrvienībā;*
- *Iesniegt mutvārdu iesniegumu, kuru pieņem un rakstveidā noformē PMLP teritoriālajā struktūrvienībā;*
- *Tikties ar PMLP priekšnieku iedzīvotāju pieņemšanas laikā (katra mēneša pirmajā piektdienā no plkst. 10.00, iepriekš piesakoties pa tālruni 67829773 un norādot apmeklējuma mērķi);*
- *PMLP teritoriālo struktūrvienību kontaktinformācija un cita aktuāla un noderīga informācija pieejama PMLP interneta vietnē www.pmlp.gov.lv sadaļā „Kontakti”.*

6. Sadarbība būs veiksmīga, ja klients:

- *Ieradīsies teritoriālajā struktūrvienībā klientu pieņemšanas laikā vai norādītajā laikā, ja būs rezervējis apmeklējumu iepriekš;*
- *Informēs PMLP teritoriālo struktūrvienību par iepriekš pieteiktās vizītes kavējumu;*
- *Iepazīšies ar informāciju par PMLP pakalpojumiem, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;*
- *Norādīs savu kontaktāruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā PMLP darbinieki varētu sazināties;*
- *Ar izpratni izturēsies pret PMLP darbinieku likumiskajām prasībām;*
- *Uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;*
- *Piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs PMLP pakalpojumu kvalitāti;*
- *Informēs PMLP un izteiks savu viedokli, par PMLP sniegto pakalpojumu kvalitāti;*
- *Gadījumos, ja klients nespēj sazināties (tai skaitā nepārvalda latviešu valodu) un precīzi izklāstīt savas problēmas būtību, ieradīsies kopā ar personu, kura var palīdzēt sazināties, spēj izklāstīt problēmas būtību un nodrošināt tulkošanu;*
- *Klientu apkalpošanas vietās ievēros vispārējās pieklājības un ētikas normas, netraucēs pārējiem klientiem un darbiniekiem, nefotografēs un nefilmēs PMLP darbiniekus, telpas un pārējos klientus.*