

Apstiprināts

ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes

2018.gada 14. decembra

rīkojumu Nr. 205

## **PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDES KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS**

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (turpmāk – PMLP) ir iekšlietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. PMLP sniedz valsts pārvaldes pakalpojumus (turpmāk – pakalpojums) migrācijas un patvēruma, personu tiesiskā statusa, iedzīvotāju uzskaites, personu apliecinošu un ceļošanas dokumentu jomā.

### **Mērķis**

- PMLP mērķis ir nodrošināt kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu, veicināt pakalpojumu pieejamību un valsts pārvaldes klientu (turpmāk – klients) apmierinātību ar PMLP sniegtajiem pakalpojumiem.
- PMLP pastāvīgi pilnveido pakalpojumu kvalitāti, nodrošinot klientiem pakalpojumu pieejamību un ieviešot jaunus, modernus pakalpojumus, atbilstoši Eiropas Savienības noteiktām prioritātēm un prasībām PMLP darbības jomās.
- PMLP klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – standarts) sniedz informāciju par klientu tiesībām un iespējām saņemt PMLP pakalpojumus. PMLP ierēdņi un darbinieki (turpmāk – nodarbinātie) klientus apkalpo, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības un šo standartu.

### **PMLP vērtības**

**Profesionalitāte** – PMLP nodarbinātie profesionāli veic savus amata pienākumus, nepārtraukti uzlabo klientu apkalpošanas prasmes un pilnveido zināšanas PMLP darbības jomās esošajos jautājumos.

**Konfidencialitāte** – PMLP ievēro konfidencialitāti, neizpauž un neizmanto savās vai citu personu interesēs informāciju, kas iegūta, pildot amata pienākumus.

**Pieejamība** – PMLP veido teritoriālās struktūrvienības, ievērojot pieprasījumu pēc pakalpojuma, sniedz klientiem iespēju izvēlēties pakalpojumu pieprasīšanas, saņemšanas un komunikācijas kanālus, tajā skaitā, izmantojot modernās tehnoloģijas.

**Tiesiskums** – PMLP, sniedzot klientiem pakalpojumus, ievēro normatīvo aktu prasības, informē klientu par tiesībām iesniegt sūdzību un nodrošina ar pakalpojumu sniegšanu saistīto sūdzību un apstrīdēto lēmumu izskatīšanu. Pakalpojuma atteikuma vai negatīva lēmuma gadījumā, PMLP nodarbinātie pamato atteikumu, balstoties uz normatīvo aktu prasībām.

**Cieņa pret klientu** – PMLP nodarbinātie nodrošina klientiem augstas kvalitātes apkalpošanu, attiecībās ar klientiem nepieļaujot vienaldzību un paviršību, ir pieklājīgi un korekti attiecībā pret jebkuru personu, neatkarīgi no klientu dzimuma, vecuma, rases, ādas krāsas, valodas, reliģiskās pārliecības, politiskajiem vai citiem uzskatiem, sociālās izcelšanās, tautības, izglītības, sociālā un mantiskā stāvokļa, nodarbošanās veida un citiem apstākļiem PMLP vienkāršo un pilnveido pakalpojumu saņemšanas procedūras, nodrošinot klientiem informāciju par pakalpojumu saņemšanas iespējām, izmantojot modernās tehnoloģijas.

## **PMLP nodarbinātā pienākumi klientu apkalpošanas procesā**

### **PMLP nodarbinātajam klientu apkalpošanas procesā ir pienākums:**

#### **Klātienē:**

- Profesionāli veikt savus amata pienākumus, ievērot normatīvajos aktos noteiktās prasības, būt godīgam un taisnīgam, ievērot ētikas un uzvedības normas, būt vērstam uz sadarbību ar klientu un pret klientu izturēties laipni un pieklājīgi;
- ievērot vienādu attieksmi pret klientiem, neatkarīgi no klienta dzimuma, vecuma, rases, ādas krāsas, valodas, reliģiskās pārliecības, politiskajiem vai citiem uzskatiem, sociālās izcelšanās, tautības, izglītības, sociālā un mantiskā stāvokļa, nodarbošanās veida un citiem apstākļiem;
- informēt klientu par PMLP struktūrvienību vai citu valsts, vai pašvaldības institūciju, kuras kompetencē ir attiecīgās informācijas vai pakalpojuma sniegšana, ja pakalpojuma sniegšana nav PMLP vai attiecīgā konkrētā nodarbinātā kompetencē;
- pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informēt klientu par atteikuma iemeslu un pamatot to ar normatīvo aktu prasībām. Klientam nelabvēlīga lēmuma vai PMLP nodarbinātā kļūdainas rīcības gadījumā, informēt klientu par tiesībām iesniegt sūdzību un sūdzības iesniegšanas kārtību;
- nodrošināt klientu sniegtās informācijas konfidencialitāti un klientu personas datu aizsardzību;
- mutvārdos izteiktu klienta iesniegumu, ja nepieciešams, klienta klātbūtnē noformēt rakstveidā un klientam izsniegt tā kopiju;
- pakalpojumu sniegt bez jebkādas materiālas pateicības (ziedu, suvenīru un cita veida priekšmetu vai pakalpojumu) pieņemšanas, informējot klientu par tiesībām saņemt pakalpojumu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;
- pieņemot lēmumu, ievērot objektivitāti, balstīties uz faktiem un norobežoties no personīgām interesēm un trešo personu ietekmes;
- ja, apkalpojot klientu, PMLP nodarbinātais ir pieļāvis kļūdu, nekavējoties informēt augstāk stāvošo amatpersonu, kā arī nepieciešamības gadījumā sazināties ar klientu (ja ir zināms klienta tālruņa numurs vai elektroniskais pasts) un veikt darbības, lai novērstu pieļautās kļūdas iespējamās nelabvēlīgās sekas. PMLP nodarbinātajam ir pienākums atvainoties klientam par pieļauto kļūdu;
- ja PMLP klients uzvedas agresīvi, izaicinoši, aizskaroši, provocē uz konfliktsituāciju, nicinoši izsakās par valsts varu vai valsts pārvaldi, vai ir aizdomas, ka klients ir apreibinošu vielu ietekmē, PMLP nodarbinātais brīdina klientu par nepieļaujamu uzvedību un var pārtraukt saskarsmi ar klientu, ja nepieciešams, pieaicinot tiešo vadītāju vai policiju;
- darba laikā būt atpazīstamam pēc lietišķa stila apģērba, kam pieskaņots zilās krāsas lakatiņš vai kaklasaite, ko nodrošinājusi PMLP, kā arī PMLP nodarbinātajam pie darba apģērba redzamā vietā vienmēr ir piesprausta nozīmīte ar vārdu un uzvārdu.

#### **Atbildot uz tālruņa zvanu:**

- Sasveicināties ar klientu, nosaukt struktūrvienību, savu vārdu un uzvārdu un sniegt zvanītājam interesējošo informāciju. Beidzot sarunu, pieklājīgi atvadīties;
- ja saruna ar klientu ir laikietilpīga, informēt klientu par nepieciešamo laika periodu informācijas sagatavošanai, kā arī piedāvāt klientam pieprasīto informāciju saņemt pa vienu no neklātienes kanāliem. Ja klients piekrīt pieprasītās informācijas saņemšanai pa vienu no neklātienes kanāliem, noskaidrot klientam vēlamu pieprasītās informācijas saņemšanas kanālu, klienta kontaktinformāciju (pasta adresi vai elektroniskā pasta adresi) un informēt klientu par informācijas sniegšanas termiņu;

- ja telefonsarunas laikā klients izsaka rupjas, aizskarošas piezīmes, PMLP nodarbinātajam uzdod jautājumus, kuru būtība nav saprotama, vai jautājumi nav saistīti ar PMLP funkciju veikšanu, nodarbinātais var pārtraukt sarunu, norādot sarunas pārtraukšanas iemeslu.

### **Elektroniski:**

- Nosūtot klientam informāciju elektroniski, vēstules sākumā sasveicināties ar adresātu, bet nobeigumā atvadīties no tā, norādot savu vārdu, uzvārdu, PMLP struktūrvienību, amatu un tālruņa numuru;
- ja, sniedzot klientam informāciju un pakalpojumu elektroniski (izmantojot elektronisko pastu), ir pieļauta kļūda, nekavējoties pēc kļūdas konstatēšanas uz klienta elektroniskā pasta adresi nosūtīt precizējošu informāciju un atvainoties.

### **Klientu sadarbšanās ar PMLP**

#### **Sadarbība būs veiksmīga, ja klients:**

- Ieradīsies PMLP teritoriālajā nodaļā klientu pieņemšanas laikā;
- informēs PMLP teritoriālo nodaļu par iepriekš pieteiktās vizītes kavējumu;
- iepazīsies ar informāciju par PMLP pakalpojumiem, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
- norādīs savu kontakttālruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā PMLP nodarbinātais varētu ar klientu sazināties;
- klientu apkalpošanas vietās ievēros vispārējās pieklājības un ētikas normas, netraucēs pārējiem klientiem un PMLP nodarbinātajiem, nefotografēs un nefilmēs PMLP nodarbinātos, telpas un pārējos klientus;
- uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;
- piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs PMLP sniegto pakalpojumu kvalitāti;
- gadījumos, kad klients nepārvalda latviešu valodu, ieradīsies PMLP kopā ar personu, kura var palīdzēt sazināties un nodrošināt tulkošanu no svešvalodas latviešu valodā;
- ar izpratni izturēsies pret PMLP nodarbinātā likumiskajām prasībām, kuras, nepieciešamības gadījumā PMLP nodarbinātais klientam izskaidro.

#### **PMLP publisko pakalpojumu saņemšanas iespējas**

- PMLP pakalpojumus un informāciju par pakalpojumiem klients var pieprasīt un saņemt klātienē PMLP teritoriālajās nodaļās, neatkarīgi no fiziskās personas deklarētās dzīvesvietas adreses vai uzņēmuma juridiskās adreses Latvijā, elektroniskajā vidē portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un PMLP interneta vietnē [www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv) sadaļā „Pakalpojumi” vai pa pastu (Čiekurkalna 1.līnija 1, k-3, Rīga, LV-1026);
- pakalpojumu var pieprasīt, piesakot vizīti pēc iepriekšēja pieraksta, zvanot uz izvēlēto PMLP teritoriālo nodaļu;
- konsultācijas par PMLP elektroniskajiem pakalpojumiem var saņemt arī Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros;
- klients viena apmeklējuma laikā var saņemt vairākus PMLP pakalpojumus;
- klients par PMLP pakalpojumu var norēķināties PMLP teritoriālajā nodaļā ar maksājuma karti vai ar pārskaitījumu;
- 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 pa informatīvo tālruni, klātienē PMLP teritoriālajās nodaļās vai elektroniskajā vidē interneta vietnē [www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv);

- klientiem ar kustību traucējumiem informācija par pakalpojuma saņemšanas iespējām PMLP teritoriālajā nodaļā ir pieejama PMLP interneta vietnē [www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv) sadaļā „Kontakti” vai zvanot uz konkrēto PMLP teritoriālo nodaļu.

### **PMLP klientu apkalpošanas vietas un pieņemšanas laiks:**

#### **Pakalpojumus klātienē var saņemt PMLP teritoriālajās nodaļās:**

Rīgas 1.nodaļā darba dienās no plkst. 8.00 līdz 20.00.

Rīgas 2.nodaļā, Rīgas 3.nodaļā, Rīgas 4.nodaļā, Aizkraukles nodaļā, Alūksnes nodaļā, Bauskas nodaļā, Balvu nodaļā, Cēsu nodaļā, Daugavpils nodaļā, Dobeles nodaļā, Gulbenes nodaļā, Jelgavas nodaļā, Jēkabpils nodaļā, Jūrmalas nodaļā, Krāslavas nodaļā, Kuldīgas nodaļā, Liepājas nodaļā, Limbažu nodaļā, Ludzas nodaļā, Madonas nodaļā, Ogres nodaļā, Preiļu nodaļā, Rēzeknes nodaļā, Saldus nodaļā, Talsu nodaļā, Tukuma nodaļā, Valmieras nodaļā, Valkas nodaļā un Ventspils nodaļā pirmdienās, otrdienās, trešdienās un 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 Smiltē 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 un cita kontaktinformācija pieejama PMLP interneta vietnē [www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv) sadaļā „Kontakti”.

Informācija par klientu pieņemšanas laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta PMLP interneta vietnē [www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv) un klientu apkalpošanas vietās.

### **Sazināšanas iespējas**

#### **PMLP saziņu ar klientu nodrošina:**

Pa tālruni – klients informāciju var saņemt, zvanot uz PMLP informatīvo tālruni 67209400;

Klātienē – klientam iesniedzot iesniegumu PMLP teritoriālajā nodaļā;

PMLP tīmekļa vietnē [www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv) klientam uzdodot jautājumu sadaļā „Forums”;

Pa pastu – PMLP adrese: Čiekurkalna 1.līnija 1, k-3, Rīga, LV-1026;

Pa e-pastu – PMLP e-pasta adrese: [pmlp@pmlp.gov.lv](mailto:pmlp@pmlp.gov.lv);

Facebook - [facebook.com/IeM.PMLP](https://facebook.com/IeM.PMLP);

Twitter – [twitter.com/IeM\\_PMLP](https://twitter.com/IeM_PMLP).