Apstiprināts

ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes

21.04.2023. rīkojumu Nr. 106/2023

**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.

**Misija**

PMLP pastāv, lai īstenotu valsts politiku migrācijas, patvēruma, personu tiesiskā statusa, iedzīvotāju uzskaites un personu apliecinošu dokumentu jomās, sniedzot kvalitatīvus pakalpojumus, kas vienlaikus arī veicina sabiedrības un valsts drošību.

**Vīzija**

PMLP ir uzticama, uz sadarbību un attīstību vērsta valsts pārvaldes iestāde ar augstu organizācijas kultūru, kurā pakalpojumu sniegšana ir atvērta, efektīva un lietotājorientēta un kurā strādā darbinieki ar teicamu profesionālo sagatavotību un piederības apziņu savai iestādei.

**Vērtības**

**Taisnīgums un godprātība** – PMLP nodarbinātie ievēro personu vienlīdzību likuma priekšā, ir taisnīgi likumu piemērošanā un lēmumu pieņemšanā, pilda darba pienākumus godprātīgi, saskarsmē ar klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem ievēro objektivitāti;

**Profesionalitāte un kompetence** – PMLP nodarbinātie ir kompetenti nozares speciālisti un savus amata pienākumus veic mērķtiecīgi, nepārtraukti pilnveidojot un paaugstinot zināšanas un prasmes;

**Sadarbība un uzticamība** – PMLP veido atvērtu un uzticamu iekšējās un ārējās komunikācijas un sadarbības vidi, kas balstīta vienlīdzībā un savstarpējā sapratnē;

**Atvērtība un pieejamība** – PMLP tiecās pilnveidot pakalpojumus tā, lai tiktu veicināta to pieejamība un klientiem sniegta iespēja izvēlēties pakalpojuma pieprasīšanas, saņemšanas un komunikācijas kanālus, tajā skaitā, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju piedāvātās iespējas;

**Virzība uz attīstību un rezultātu** – PMLP rīkojas pārdomāti un spēj dinamiski pielāgoties pārmaiņām sabiedrībā un globālajos procesos, lai ar inovācijām sekmētu sabiedrības labklājību un valsts pārvaldes ilgtspējīgu attīstību.

**Darbības mērķi**

* 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 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 ieinteresētības (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 citu 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 zilas 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 pārsniedz piecas minūtes, 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 vēlamo pieprasītas 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 sadarbošanās ar PMLP**

**Sadarbība būs veiksmīga, ja klients:**

* ieradīsies PMLP teritoriālajā nodaļā klientu pieņemšanas laikā;
* ja klientam ir iepriekšējais pieraksts PMLP pakalpojuma saņemšanai, klients ieradīsies PMLP vismaz piecas minūtes pirms noteiktā pieraksta laika;
* 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.

**Informācija par PMLP publiskajiem pakalpojumiem un to saņemšanas iespējām**

* 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.gov.lv](http://www.latvija.gov.lv) (tai skaitā izmantojot oficiālo elektronisko eAdresi <https://mana.latvija.lv/e-adrese/>), 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);
* PMLP sniedz informāciju valsts valodā par pakalpojumiem un to saņemšanas nosacījumiem;
* atsevišķus PMLP pakalpojumus ir iespējams saņemt, veicot iepriekšējo pierakstu <https://www.pmlp.gov.lv/lv/pieraksts>;
* konsultācijas par PMLP elektroniskajiem pakalpojumiem var saņemt arī Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros;
* klients par PMLP pakalpojumu norēķinās ar maksājuma karti PMLP teritoriālajā nodaļā vai ar pārskaitījumu, izmantojot kredītiestādes pakalpojumus vai internetbanku;
* piesakot pakalpojumus paātrinātā kārtībā (izziņu sagatavošana, pasu un eID paātrināta noformēšana u.c.), klients pakalpojumu apmaksā PMLP nodaļā ar bankas norēķinu karti;
* ja pakalpojuma apmaksai klients izmanto kredītiestādi vai internetbanku, pakalpojums skaitās apmaksāts, kad finanšu līdzekļi ir ieskaitīti attiecīgajā Valsts kases kontā (pārliecināties vai maksājums ir ieskaitīts Valsts kasē var, izmantojot Valsts kases e-pakalpojumu <https://epakalpojumi.kase.gov.lv/portal/login/>;
* 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.

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.

**Sazināšanās iespējas un iesniegumu iesniegšana**

**PMLP saziņu ar klientu nodrošina:**

* pa tālruni – klients informāciju var saņemt, zvanot uz PMLP informatīvo tālruni 67209400;
* pa pastu – PMLP adrese: Čiekurkalna 1.līnija 1, k-3, Rīga, LV-1026;
* pa e-pastu – PMLP e-pasta adrese: pasts@pmlp.gov.lv;
* Facebook - facebook.com/IeM.PMLP;
* Twitter – twitter.com/IeM\_PMLP.

**PMLP klientu iesniegumus pieņem:**

* klātienē – klientam iesniedzot iesniegumu PMLP teritoriālajā nodaļā;
* pa pastu – PMLP adrese: Čiekurkalna 1.līnija 1, k-3, Rīga, LV-1026;

**PMLP klientu elektroniskos iesniegumus pieņem:**

* pa e-pastu - PMLP e-pasta adrese: pasts@pmlp.gov.lv;
* izmantojot oficiālo elektronisko eAdresi <https://mana.latvija.lv/e-adrese/>
* PMLP teritoriālās nodaļas (klientu apkalpošanas nodaļas) –  [pa attiecīgās nodaļas e-pasta adresi](https://www.pmlp.gov.lv/lv/filiales).

PMLP uz klientu iesniegumiem, kuri iesniegti, izmantojot e-pastu, un nav parakstīti ar elektronisko parakstu, sniedz tikai vispārīgā rakstura informāciju.