

“Apstiprinu”

Pilsonības un migrācijas lietu  
pārvaldes priekšnieks V. Jēkabsons  
2017. gada “12” “janvārī”

Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes  
Personu apliecināšanu dokumentu departamenta  
Personu apliecināšanu dokumentu personalizācijas un tehnoloģiju pārvaldības  
**KVALITĀTES POLITIKA**

Mēs apzināmies, ka personu apliecināšanu dokumentu personalizācijai un tehnoloģiju pārvaldībai ir būtiska loma nacionāla un starptautiska mēroga fizisko personu identitātes pārvaldībā, kas ir priekšnoteikums sabiedriskās kārtības un drošības garantēšanai, indivīda un sabiedrības interešu aizsardzībai.

Mēs apzināmies, ka mūsu darba rezultāti tiešā veidā ietekmē arī mūsu kolēģu spēju kvalitatīvi pildīt uzdevumus klientu apkalpošanā, tāpēc izturamies pret saviem pienākumiem ar vislielāko atbildību.

Mēs apzināmies, ka mūsu paveiktā darba kvalitātei būs ietekme ne tikai uz mūsu organizācijas mērķu sasniegšanu, bet arī valsts pārvaldes tēlu sabiedrības acīs un Latvijas starptautisko reputāciju.

Lai apliecinātu mūsu rūpes par kvalitāti katrā darbības aspektā un nodrošinātu klientiem un ieinteresētajām pusēm tikai kvalitatīvus pakalpojumus, mēs esam ieviesuši un nepārtraukti pilnveidojam kvalitātes vadības sistēmu atbilstoši ISO 9001:2015 standarta prasībām.

Mēs mērķtiecīgi sekojam līdzi izmaiņām normatīvajos aktos un standartos, tehnoloģiju attīstībai, apdraudējumiem, klientu un ieinteresēto pušu prasībām un viedokļiem, lai pēc rūpīgas analīzes un ieviešanas procesa šie faktori rezultētos mūsu pakalpojumu, kā arī kvalitātes vadības sistēmas attīstībā.

Mēs garantējam savu pakalpojumu atbilstību kvalitātes standartiem, un nekavējoties izskatām un risinām katru klientu un sadarbības partneru pieteikumu par iespējamām kvalitātes neatbilstībām.

Mēs regulāri mērām, analizējam un novērtējam savu sniegumu, lai iegūtos secinājumus transformētu kvalitātes vadības sistēmas uzlabojumos.

Katrs mūsu darbinieks apzinās savu lomu un pienākumus kvalitatīva pakalpojuma nodrošināšanā un precīzi ievēro procedūras un instrukcijas, jo neuzskata to par lieku formalitāti, bet gan būtisku priekšnoteikumu godprātīgai savu darba pienākumu izpildei.

Mēs strikti nenosodām savu darbinieku kļūdas, bet izmantojam tās, lai apzinātu mūsu procesu, instrukciju, izejmateriālu, tehnoloģiju un ārpakalpojumu vājās vietas un tiektos uz efektīvāku un sabalansētāku organizāciju, kurā individuāla darbinieka kļūdu ietekme uz kopējo rezultātu ir minimizēta.

Mēs atbalstām un veicinām savu darbinieku zināšanu un prasmju attīstību un augsti novērtējam iniciatīvu un priekšlikumus kvalitātes vadības sistēmas pilnveidei, veicinot pozitīvu un radošu darba vidi, kurā dalīties ar idejām un pieredzi.

Savus sadarbības partnerus mēs izvēlamies ar lielu rūpību un atbildību, apzinoties, ka saņemto produktu un ārpakalpojumu kvalitāte tiešā veidā ietekmē arī mūsu spēju nodrošināt bezkompromisu kvalitāti saviem klientiem.

Saņemto produktu un ārpakalpojumu kvalitātes novērtēšana un atgriezeniskā saite ar mūsu sadarbības partneriem ir neatņemama mūsu darba sastāvdaļa.

Ar augstām, bet pamatotām kvalitātes prasībām mēs pārliecinām savus sadarbības partnerus ar vislielāko atbildību izturēties pret mūsu pasūtījumu izpildi, nepieciešamības gadījumā pilnveidojot savus iekšējos procesus un ieguldot resursus produktu un ārpakalpojumu attīstībā.




Īstenojot šo kvalitātes politiku, augstākā vadība nodrošina:

- iespēju klientiem ātri, savlaicīgi un pieejami saņemt starptautiskajiem standartiem un normatīvo aktu prasībām atbilstošas pases un personas apliecības, kas ir pilnvērtīgi aizsargātas pret viltošanu un prettiesisku izmantošanu un piemērotas pakalpojumu saņemšanai gan tradicionālā veidā, gan kibertelpā;
- iespēju klientiem un sadarbības partneriem iegūt savlaicīgu un uzticamu informāciju personu apliecinošu dokumentu autentiskuma un to turētāju identitātes pārbaudei;
- iespēju saviem kolēģiem apkalpot klientus, izmantojot ērtus, efektīvus un drošus tehnoloģiju risinājumus.

PMLP Personu apliecinošu dokumentu  
departamenta (PADD) direktora pienākumu izpildītāja

PMLP PADD Personalizācijas centra vadītāja

PMLP PADD Tehnoloģiju nodaļas vadītājs

  
Dz. Peneze  
  
L. Hemmele  
  
B. Treiguts