



Iekšlietu ministrijas
Informācijas centrs

IEKŠLIETU MINISTRIJAS INFORMĀCIJAS CENTRA KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs (turpmāk – Centrs) ir Iekšlietu ministrijas pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kuras darbības mērķis ir veicināt noziedzības novēršanu un apkarošanu, sabiedriskās kārtības un drošības aizsardzību, izmantojot informācijas apstrādes un analīzes līdzekļus, kā arī nodrošināt ministriju un tās padotībā esošās iestādes ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (turpmāk – IKT) risinājumiem un Eiropas Savienības prasībām atbilstošām operatīvo radiosakaru un privāto elektronisko sakaru tīklu sistēmām. Centrs piedāvā un ievieš efektīvus un ilgtspējīgus IKT risinājumus un atbalsta pakalpojumus.

CENTRA NĀKOTNES VĪZIJA

Centrs ir mūsdienīga, uz attīstību un inovācijām vērsta iestāde.

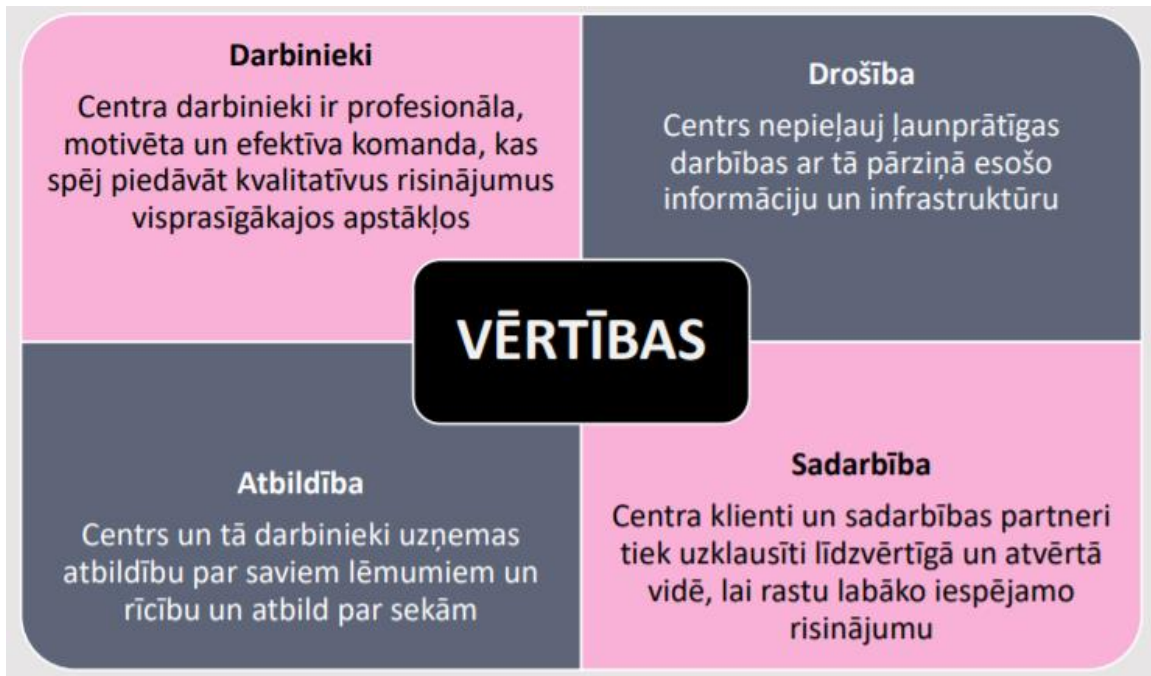
CENTRA VĒRTĪBAS

Darbinieki – Centra darbinieki ir profesionāla, motivēta un efektīva komanda, kas spēj piedāvāt kvalitatīvus risinājumus visprasīgākajos apstākļos;

Drošība – Centrs nepieļauj ļaunprātīgas darbības ar tā pārziņā esošo informāciju un infrastruktūru;

Atbildība – Centrs un tā darbinieki uzņemas atbildību par saviem lēmumiem un rīcību, un atbild par sekām;

Sadarbība – Centra klienti un sadarbības partneri tiek uzklauti līdzvērtīgā un atvērtā vidē, lai rastu labāko iespējamo risinājumu.



CENTRA DARBINIEKS

- Ir ar pozitīvu attieksmi pret klientu un darbu, kuru dara.
- Attiecībās ar klientu nepieļauj vienaldzību un paviršību.
- Apzinās, ka saskarsmē ar klientu viņš pārstāv Centru.
- Atzīst savas kļūdas, atvainojas un rīkojas, lai novērstu radītās sekas.
- Ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības, ētikas un uzvedības normas.
- Nodrošina klientu sniegtās informācijas konfidencialitāti.
- Pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informē par iemesliem un pamato tos ar normatīvo aktu prasībām.

CENTRA SNIEGTIE PAKALPOJUMI

1. Administratīvo sodu pārbaude un nomaksa.
2. Arhīva izziņu sagatavošana (par bijušo Iekšlietu ministrijas sistēmas darbinieku personīgajām lietām, par politiski represēto personu izsūtījumā pavadīto laiku).
3. Ceļu satiksmes negadījumu un pārkāpumu notikuma vietu analīzes informācijas sistēmas uzturēšana un atspoguļošana.

4. Datu apmaiņas programmatūras moduļa izstrāde.
5. Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā.
6. Ieroču reģistrācija, atļauju, licenču un sertifikātu pārbaude.
7. Izziņa no Sodu reģistra par fizisko personu (ne)sodāmību, piemērotajiem administratīvajiem sodiem, juridiskām personām piemērotajiem administratīvajiem sodiem un piespiedu ietekmēšanas līdzekļiem.
8. Kultūras objekta apraksta veidošana un statusa noteikšana.
9. Mani dati Biometrijas datu apstrādes sistēmā.
10. Radiosakaru sistēmas nodrošināšana.
11. Reģistrēto noziedzīgo nodarījumu attēlošana uz digitālās kartes.
12. Statistiskās informācijas sagatavošana pēc informācijas sistēmās esošajiem datiem.
13. Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”.

PUBLISKO PAKALPOJUMU PIEPRASĪŠANA UN SAŅEMŠANA

Centra publiskos pakalpojumus var pieprasīt un/vai saņemt elektroniskajā vidē portālā www.latvija.lv, Centra e-pakalpojumu portālā <https://e.ic.iem.gov.lv/lv/>, Centra tīmekļvietnē, pa pastu vai e-pastu. Katram publiskajam pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

SAZIŅAS IESPĒJAS

Centrs nodrošina klientam iespēju izvēlēties ērtāko komunikācijas kanālu konsultācijas saņemšanai vai pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai.

Iespējamie komunikācijas kanāli:

- lūguma, sūdzības, priekšlikuma vai jautājuma iesniegšana, izmantojot Centra [e-adresi](#) vai sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītu iesniegumu uz e-pasta adresi pasts@ic.iem.gov.lv;
- zvanot vai rakstot Centra Lietotāju atbalsta nodaļai (Pakalpojumu dienestam) pd@ic.iem.gov.lv, +371 67219111*. Lietotāju atbalsta nodaļas (Pakalpojumu dienesta) darba laiks ir 24 stundas diennaktī, 7 dienas nedēļā. Lietotāju atbalsta nodaļas (Pakalpojumu dienesta) operatori reģistrēs pieteikumu un sniegs atbalstu

problēmas risināšanā. Efektīvākai pieteikumu risināšanai, pieteicējam ir jāizklāsta pieteikuma apraksts pēc iespējas detalizētāk;

- rakstot uz elektroniskā pasta adresi pasts@ic.iem.gov.lv;
- nosūtot pasta sūtījumu uz adresi Bruņinieku iela 72B, Rīga, LV-1009;
- ja Jums ir priekšlikumi Centra kompetencē esošo normatīvo aktu uzlabošanai, aicinām tos nosūtīt uz e-pasta adresi: pasts@ic.iem.gov.lv vai sazināties ar amatpersonu, kas atbildīga par sabiedrības līdzdalību – Druvita Irbe, e-pasts – druvita.irbe@ic.iem.gov.lv;
- atsauksmēm un saziņai par tīmekļvietnes www.ic.iem.gov.lv piekļūstamības prasībām, lūdzam rakstīt uz pasts@ic.iem.gov.lv vai Juritai Mikovičai, e-pasts – jurita.mikovica@ic.iem.gov.lv.

Tostarp, tīmekļvietnē www.ic.iem.gov.lv publicēta šāda informācija:

- Centra, tā struktūrvienību un darbinieku kontaktinformācija;
- Centra rekvizīti, atrašanās vieta, piekļūstamības un vides pieejamība;
- Centra sniegtie pakalpojumi, to pieteikšanas un saņemšanas veidi, kā arī maksas pakalpojumu cenrādis;
- Centra darba laiks un darba laika plānotās izmaiņas;
- informācija par traucējumiem klientu apkalpošanā no Centra neatkarīgu tehnisku iemeslu dēļ, piemēram, īslaicīgiem traucējumiem tīmekļvietnes www.ic.iem.gov.lv darbībā vai e-pakalpojumu portālos;
- cita klientiem svarīga informācija.

SADARBĪBA BŪS VEIKSMĪGA, JA KLIENTS

- Saziņā ar Centru ievēros vispārpieņemtās lietiskās komunikācijas normas.
- Iepazīsies ar Centra tīmekļvietnē publicēto informāciju par Centra pakalpojumiem un to pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumiem.
- Ievēros Centra pakalpojumu pieteikšanas un lietošanas kārtību.

- Norādīs savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā Centrs varētu sazināties.
- Piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs Centra pakalpojumu kvalitāti.
- Informēs Centru un izteiks savu viedokli, ja Centra sniegto pakalpojumu kvalitāte neapmierina.

KLIENTU ATSAUKSMES

Izteikt savu viedokli par Centra sniegto pakalpojumu kvalitāti var:

- sūtot atsauksmes uz e-pasta adresi pasts@ic.iem.gov.lv vai pa pastu uz adresi – Bruņinieku iela 72B, Rīga, LV-1009;
- sūtot atsauksmes Centra Lietotāju atbalsta nodaļai (Pakalpojumu dienestam) uz e-pasta adresi pd@ic.iem.gov.lv;
- iesniedzot atsauksmes, priekšlikumus vai sūdzības, izmantojot Centra [e-adresi](#).

* Informējam, ka kvalitātes kontroles nolūkos, sarunas ar Centra Lietotāju atbalsta nodaļu (Pakalpojumu dienestu) tiek ierakstītas.