
IEKŠLIETU MINISTRIJAS INFORMĀCIJAS CENTRA KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs (turpmāk – Centrs) ir Iekšlietu ministrijas (turpmāk – IeM) pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Centrs sagatavo un sniedz publiskos pakalpojumus privātpersonām, juridiskām personām, kā arī IeM padotības un citu resoru iestādēm (atbilstoši tiesību aktos noteiktajam).

MĒRĶIS

Centra darbības mērķis ir veicināt noziedzības novēršanu un apkarošanu, sabiedriskās kārtības un drošības aizsardzību, izmantojot informācijas apstrādes un analīzes līdzekļus, kā arī nodrošināt IeM un tās padotībā esošās iestādes ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju risinājumiem un Eiropas Savienības prasībām atbilstošām operatīvo radiosakaru un privāto elektronisko sakaru tīklu sistēmām.

VĒRTĪBAS

Centra darbinieks ievēro Centra iekšējos noteikumus par ētiku un profesionālo uzvedību, kā arī Centrs nosaka sekojošus pamatprincipus, kurus darbiniekam papildus jāievēro saskarsmē ar klientiem:

profesionalitāte – darbinieks ir kompetents, atbildīgs, objektīvs, spējīgs piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa vēlmes un Centra iespējas, ievērojot konfidencialitāti un normatīvajos aktos noteiktās prasības;

augsta apkalpošanas kvalitāte – Centrs nodrošina klientam augstas kvalitātes apkalpošanu, attiecībās ar klientu nepieļaujot vienaldzību un paviršību;

pieejamība – Centrs nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos, īstenojot vienlīdzīgu pieeju dažādām klientu grupām un ņemot vērā atšķirības starp tām;

uzticamība – Centrs nodrošina kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu noteiktajā laikā, tādējādi radot klientos uzticamības un drošuma sajūtu;

pozitīva attieksme – klients vienmēr ir laipni gaidīts un teicami apkalpots, Centra darbinieki ir pieklājīgi, komunikabli, atvērti uz sadarbību, labvēlīgi noskaņoti un korekti.

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.*

PAKALPOJUMI

E-pakalpojumi:

- *Izziņas pieprasīšana par fiziskas personas sodāmību;*
- *Izziņas pieprasīšana par privātpersonai uzliktajiem administratīvajiem sodiem;*
- *Izziņas pieprasīšana par juridiskai personai piemērotajiem piespiedu ietekmēšanas līdzekļiem un administratīvajiem sodiem;*
- *Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā;*
- *Kultūras objekta statusa noteikšana;*
- *Kultūras objektu apraksta veidošana;*
- *Reģistrēto noziedzīgo nodarījumu attēlošana uz digitālās kartes (ĢIS);*
- *Administratīvo sodu pārbaude un nomaksa;*
- *Mani dati Biometrijas datu apstrādes sistēmā;*
- *Ieroču reģistrācija, atļauju, licenču un sertifikātu pārbaude.*

Centra sniegtie pakalpojumi:

- *Izziņa par fiziskas vai juridiskas personas (ne)sodāmību;*
- *Ziņu sniegšana tiešsaistes datu pārraides režīmā no valsts informācijas sistēmām "Sodu reģistrs" un "Integrētā iekšlietu informācijas sistēma";*
- *Datu apmaiņas programmatūras moduļu izstrāde;*
- *Statistiskās informācijas sagatavošana pēc informācijas sistēmās esošajiem datiem;*
- *Radiosakaru sistēmas nodrošināšana;*
- *Arhīva izziņu sagatavošana;*
- *Kultūras objektu apraksta veidošana;*
- *Ziņu sniegšana kartētā veidā no valsts informācijas sistēmām "Sodu reģistrs" un "Integrētā iekšlietu informācijas sistēma";*
- *Administratīvo sodu pārbaude un nomaksa;*
- *Informācijas iegūšana no Biometrijas datu apstrādes sistēmā uzkrātajām ziņām par personu;*
- *Ieroču reģistrācija, atļauju, licenču un sertifikātu pārbaude.*

KLIENTU APKALPOŠANAS VIETA UN PIEŅEMŠANAS LAIKS

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

Dokumentus un pieprasījumu izziņai par personas (ne)sodāmību sagatavošanai var iesniegt:

- Klātienē Centrā – Rīgā, Bruņinieku ielā 72B;
- Nosūtot pa pastu uz adresi: Bruņinieku iela 72B, Rīga, LV-1009;
- Elektroniski uz e-pastu kanceleja@ic.iem.gov.lv;
- Sūtot uz faksa nr. +371 67208219;
- Izmantojot e-pakalpojumu portālā Latvija.lv, sadaļā "Izziņas pieprasīšana par fiziskas personas sodāmību".

Vēlams pārliecināties vai dokumenti saņemti zvanot uz tālruni nr. +371 67208218.

Saņemot sagatavoto izziņu Centrā, klientam jāiesniedz pieprasījuma un maksājuma uzdevuma oriģināli, kā arī pases personas datu lapas kopija (lapa ar personas fotogrāfiju, personas datiem un parakstu).

Informācijas stendā Centra klientu apkalpošanas vietā klātienē ir izvietota sekojoša informācija:

- Privātpersonu pieņemšanas laiks un kārtība;
- Centra sniegto maksas pakalpojumu cenrādis (var būt ievietots atsevišķā rāmju turētājā);
- Norādes uz Centra tīmekļa vietni www.ic.iem.gov.lv, portālu www.latvija.lv, informatīvo tālruni un informatīvā elektroniskā pasta adresi;
- Par plānotajām izmaiņām Centra klientu apkalpošanas darba laikā;
- Par traucējumiem klientu apkalpošanā no Centra neatkarīgu tehnisku iemeslu dēļ;
- Cita klientiem svarīga informācija.

Dokumentu iesniegšana un sagatavoto izziņu izsniegšana klātienē Centrā tiek veikta:

<u>Pirmdienās</u>	<u>9.00 - 11.00</u>	<u>13.00 - 16.00</u>
<u>Otrdienās</u>	<u>10.00 - 13.00</u>	<u>14.00 - 18.00</u>
<u>Trešdienās</u>	<u>9.00 - 11.00</u>	<u>13.00 - 16.00</u>
<u>Ceturtdienās</u>	<u>10.00 - 13.00</u>	<u>14.00 - 18.00</u>
<u>Piektdienās</u>	<u>9.00 - 11.00</u>	<u>13.00 - 16.00</u>

Fiziskās personas prombūtnē izziņu no Sodu reģistra var iesniegt jebkura persona.

Fiziskās personas prombūtnē sagatavoto izziņu var saņemt tikai fiziskās personas pilnvarota persona, uzrādot notariāli apliecinātu pilnvaru. Personas vietā, kura nav sasniegusi 18 gadu vecumu, pieprasījumu iesniedz un ziņas no reģistra saņem personas vecāki vai aizbildņi, par aizgādībā esošo personu - tās aizgādņi.

Fiziskai personai, lai saņemtu ziņas no Centra arhīva (turpmāk – Arhīvs), kopā ar iesniegumu ir jāiesniedz pases personas datu lapas kopija, bet pieprasot ziņas par aizgādībā esošām personām

vai mirušiem radniekiem, papildus ir jāiesniedz arī radniecības, aizgādības vai miršanas faktu apliecinošu dokumentu kopijas.

Iesniegumu var iesniegt:

- Centrā – Rīgā, Bruņinieku ielā 72B. Centra pieņemšanas laiks katru darba dienu no 08.00 – 12.00 un no 12.30 – 16.30;
- Arhīva nodaļā – Rīgā, Čiekurkalna 1.līnija 1, k-6, tālr.+371 67829000, +371 67829007, +371 67829017, e-pasts: arhivs@ic.iem.gov.lv. Arhīva nodaļas pieņemšanas laiks katru darba dienu (izņemot piektdienas) no plkst. 8.00-12.00 un no 13.00-15.00;
- Izmantojot e-pakalpojumu portālā Latvija.lv, sadaļā “Iesniegums iestādei”.

Arhīva izziņu var saņemt:

- Centrā – Rīgā, Bruņinieku ielā 72B. Centra pieņemšanas laiks katru darba dienu no 08.00 – 12.00 un no 12.30 – 16.30.

SADARBĪBA BŪS VEIKSMĪGA, JA KLIENTS

- Iepazīsies ar informāciju par Centra pakalpojumiem, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas veidu;
- Norādīs savu kontaktinformāciju, lai nepieciešamības gadījumā Centra darbinieki varētu sazināties;
- Uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;
- Piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs Centra pakalpojumu kvalitāti;
- Informēs Centru un izteiks savu viedokli, ja Centra sniegto pakalpojumu kvalitāte neapmierina;
- 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 klienta problēmas būtību un nodrošināt tulkošanu;
- Centra klientu apkalpošanas vietās ievēros vispārējās pieklājības un ētikas normas, netraucēs pārējiem klientiem un darbiniekiem, nefotografēs un nefilmēs darbiniekus, telpas un pārējos klientus.

KLIENTU ATSAUKSMES

Izteikt savu viedokli par Centra sniegto pakalpojumu kvalitāti var:

- Sūtot atsauksmes uz e-pasta adresi kanceleja@ic.iem.gov.lv vai pa pastu uz adresi: Bruņinieku iela 72B, Rīga, LV-1009;
- Sūtot atsauksmes Centra Pakalpojumu dienestam uz e-pasta adresi pd@ic.iem.gov.lv;
- Centra klientu apkalpošanas vietā klātienē aizpildot aptaujas anketu.