



Latvijas Republikas tiesībsargs

**Pašvaldību un valsts pārvaldes sasniedzamība Covid-19 ārkārtējās
situācijas laikā**

Monitoringa veicēji:

Raimonds Koņuševskis, Sociālo, ekonomisko
un kultūras tiesību nodaļas
vadītājas vietnieks

Inga Peimane, Sociālo, ekonomisko
un kultūras tiesību nodaļas
juridiskā padomniece

Kitija Dragune, Sociālo,
ekonomisko un kultūras
tiesību nodaļas juriste

2021/2022

Apzīmējumi

Monitoringa aprakstā tiek lietoti šādi apzīmējumi:

VSAA - Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra.

NVA - Nodarbinātības valsts aģentūra.

KAC - klientu apkalpošanas centrs.

“Zaļais režīms” - pakalpojumu sniegšana un/vai saņemšana, uzrādot derīgu sadarbspējīgu vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikātu.

“Sarkanais režīms” - pakalpojumu sniegšana un/vai saņemšana, neuzrādot derīgu sadarbspējīgu vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikātu.

Satura rādītājs

Ievads.....	6
Metodoloģija.....	7
Tiesiskais regulējums	9
Pašvaldību administrāciju, Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru un Sociālo dienestu sasniedzamība Covid – 19 ārkārtējās situācijas laikā.....	12
Aizkraukles novada pašvaldība	12
Alūksnes novada pašvaldība	13
Augšdaugavas novada pašvaldība	13
Ādažu novada pašvaldība	14
Balvu novada pašvaldība	15
Bauskas novada pašvaldība	15
Cēsu novada pašvaldība	16
Daugavpils valstspilsētas pašvaldība	17
Dienvidkurzemes novada pašvaldība	17
Dobeles novada pašvaldība	18
Gulbenes novada pašvaldība	18
Jelgavas novada pašvaldība	19
Jelgavas valstspilsētas pašvaldība	19
Jēkabpils novada pašvaldība.....	20
Jūrmalas valstspilsētas pašvaldība	20
Krāslavas novada pašvaldība	21
Kuldīgas novada pašvaldība.....	22
Ķekavas novada pašvaldība	22
Liepājas valstspilsētas pašvaldība.....	23

Limbažu novada pašvaldība.....	24
Līvānu novada pašvaldība.....	25
Ludzas novada pašvaldība	25
Madonas novada pašvaldība	26
Mārupes novada pašvaldība.....	26
Ogres novada pašvaldība.....	27
Olaines novada pašvaldība	29
Preiļu novada pašvaldība.....	29
Ropažu novada pašvaldība	30
Rēzeknes novada pašvaldība	31
Rēzeknes valstspilsētas pašvaldība	32
Rīgas valstspilsētas pašvaldība	32
Salaspils novada pašvaldība.....	33
Saldus novada pašvaldība.....	34
Saulkrastu novada pašvaldība	35
Siguldas novada pašvaldība	36
Smiltenes novada pašvaldība	37
Talsu novada pašvaldība.....	38
Tukuma novada pašvaldība	38
Valkas novada pašvaldība.....	39
Valmieras novada pašvaldība	40
Varakļānu novada pašvaldība	42
Ventspils novada pašvaldība	42
Ventspils valstspilsētas pašvaldība	43
VSAA sasniedzamība Covid-19 ārkārtējās situācijas laikā	45
NVA sasniedzamība Covid-19 ārkārtējās situācijas laikā	47

Monitoringa secinājumi49

Ievads

Tiesībsarga likuma 11. panta 3. punkts nosaka, ka viena no tiesībsarga funkcijām ir izvērtēt un veicināt labas pārvaldības principa ievērošanu valsts pārvaldē.

Viena no labas pārvaldības principa izrietošām prasībām ir izrādīt pretimnākšanu privātpersonai jeb veicināt privātpersonas tiesību ievērošanu.

Covid-19 pandēmija ieviesa virkni izmaiņu valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību darbā, t. sk. attiecībā uz valsts vai pašvaldību institūciju pakalpojumu¹ sniegšanas nodrošināšanu iedzīvotājiem. Attiecīgo pakalpojumu saņemšanas procesā būtisks ir iestādes sasniedzamības aspekts, lai privātpersona varētu īstenot savas tiesības.

Lai noskaidrotu, kā tika nodrošināta valsts vai pašvaldību institūciju sasniedzamība privātpersonām Covid-19 pandēmijas dēļ izsludinātās ārkārtējās situācijas laikā,² Tiesībsarga birojs veica:

- pašvaldību administrāciju un Sociālo dienestu,
- VSAA un
- NVA

sasniedzamības monitoringu.

¹ Publiskais pakalpojums – valsts un pašvaldības institūciju funkciju un uzdevumu veikšana vai privātpersonu dažādu veidu pakalpojumu sniegšana personām, tai skaitā sociālo pakalpojumu vai veselības aprūpes jomā. Sk. Ministru kabineta 2021. gada 28. septembra noteikumu Nr.662 "Epidemioloģiskās drošības pasākumi Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai" 2.3.apakšpunktu <https://likumi.lv/ta/id/326513>.

² No 09.10.2021. – 28.02.2022.

Metodoloģija

Pašvaldību administrāciju un Sociālo dienestu, VSAA un NVA monitoringa izvēle saistīta ar diviem principiem. Pirmkārt, pašvaldības ir iedzīvotājiem tuvākās iestādes, kas primāri sniedz padomu un palīdzību. Otrkārt, attiecīgās iestādes iedzīvotājiem nodrošina būtiskus pakalpojumus pamatvajadzību apmierināšanai, kas sevišķi svarīgi ir Covid-19 pandēmijas apstākļos, īpaši ārkārtējās situācijas laikā.

Monitoringa mērķis - noskaidrot, kā faktiski tika nodrošināta pašvaldību administrāciju un Sociālo dienestu, VSAA un NVA sasniedzamība privātpersonām Covid-19 pandēmijas dēļ izsludinātās ārkārtējās situācijas laikā un vai tas atbilst tiesiskajam regulējumam.

Ar sasniedzamību šī monitoringa ietvaros tiek apzīmēts tas, kā privātpersonai tiek nodrošināta iespēja:

- iesniegt iesniegumu;
- saņemt konsultāciju/pakalpojumu;
- iepazīties ar lietas materiāliem.

Monitorings tika balstīts:

- 1) uz pašvaldību, VSAA un NVA sniegto informāciju par sasniedzamības nodrošināšanu Covid-19 pandēmijas dēļ izsludinātās ārkārtējās situācijas laikā (no 43 pašvaldībām atbildi sniedza 41 pašvaldība);
- 2) uz pašvaldību, VSAA un NVA interneta mājaslapā sniegto informāciju par iestāžu sasniedzamības nodrošināšanu;
- 3) uz pašvaldību, VSAA un NVA telefoniski sniegto informāciju par pakalpojumu saņemšanas iespējām (telefoniska saziņa ar iestādēm notikusi, zvanītājam neidentificējot sevi kā Tiesībsarga biroja pārstāvi);
- 4) pēc nejaušības principa izvēlētu 13 pašvaldību, trīs VSAA nodaļu un četru NVA filiāļu apsekošanu klātienē;

- 5) uz Veselības ministrijas, Tieslietu ministrijas, Valsts kancelejas un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas sniegto informāciju par tiesiskā regulējuma tvērumu un interpretāciju.

Monitorings tika veikts laika posmā no 2021. gada 15. decembra līdz 2022. gada 28. februārim.

Tiesiskais regulējums

Monitorings tika veikts, ņemot vērā ārkārtējās situācijas laikā spēkā esošo tiesisko regulējumu.

Valsts un pašvaldību institūciju pakalpojumu saņemšanu Covid-19 pandēmijas dēļ izsludinātajā ārkārtējā situācijā regulēja Ministru kabineta 2021. gada 9. oktobra rīkojums Nr.720 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" (turpmāk arī - Rīkojums Nr.720)³. Rīkojuma Nr.720 5.13.1. apakšpunkts noteica, ka ārkārtējās situācijas laikā bez sadarbspējīga sertifikāta uzrādīšanas var saņemt pakalpojumus klātienē, ja tos nav iespējams sniegt attālināti un pakalpojuma nesniegšana rada risku cilvēka pamattiesību nodrošināšanai vai sabiedrības drošībai.

Rīkojuma Nr.720 5.13.² apakšpunkts paredzēja, ka publisko pakalpojumu sniegšanā ievēro šādus nosacījumus:

- pakalpojumu sniedz pilnībā attālināti (5.13.² 1. apakšpunkts);
- pakalpojuma sniegšana klātienē ir pieļaujama, ja klātienes kontakts pakalpojuma saņemšanas laikā nepārsniedz 15 minūtes, pakalpojuma sniedzējam un saņēmējam ir vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāts un pakalpojums tiek sniegts pēc iepriekšēja pieraksta (5.13.² 2. apakšpunkts), taču minētie 5.13.² 2. apakšpunkta nosacījumi netiek attiecināti uz situācijām, ja pakalpojumus nav iespējams sniegt attālināti un pakalpojuma nesniegšana rada risku cilvēka pamattiesību nodrošināšanai vai sabiedrības drošībai. Šajos gadījumos ārkārtējās situācijas laikā pakalpojumus var saņemt klātienē bez sadarbspējīga sertifikāta uzrādīšanas (5.13.1. apakšpunkts)⁴.

Ministru kabineta 2021. gada 28. septembra noteikumu Nr.662 "Epidemioloģiskās drošības pasākumi Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai" (turpmāk arī - Noteikumi Nr.662) 22. punkts noteica, ka par epidemioloģiskās drošības prasību ievērošanu atbildīgā persona nodrošina pakalpojuma sniedzējiem un saņēmējiem, darbiniekiem un citām personām, kas atrodas

³ Ministru kabineta 2021. gada 9. oktobra rīkojums Nr.720 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu". <https://likumi.lv/ta/id/326729/redakcijas-datums/2022/02/24>. Ar 2022.gada 1.martu zaudējis spēku.

⁴ Līdzīgs regulējums bija arī noteikts Ministru kabineta 2021. gada 28. septembra noteikumos Nr.662 "Epidemioloģiskās drošības pasākumi Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai", sk. 5., 13., 34. punktu redakciju laika posmā no 09.10.2021. – 28.02.2022.

pakalpojuma sniegšanas vietā, tai skaitā izglītojamiem un viņu likumiskajiem pārstāvjiem, pieejamu un saprotamu informāciju par epidemioloģiskās drošības prasību ieviešanas un izpildes kārtību. Minēto informāciju ievieto arī pakalpojuma sniedzēja, iestādes vai dibinātāja tīmekļvietnē, ja tāda ir.

Noteikumu Nr.662 12. punkts uzlika par pienākumu pakalpojuma sniedzējam pie ieejām labi redzamā vietā vai, ja tas nav iespējams, citādā veidā izvietot informāciju latviešu valodā un vismaz vienā svešvalodā par:

- 1) cilvēku skaitu, kas vienlaikus var atrasties pakalpojuma sniegšanas vietā;
- 2) prasību par 2 metru distances ievērošanu;
- 3) prasību lietot sejas masku;
- 4) brīdinājumu par aizliegumu attiecīgajā vietā atrasties personām, kurām noteikta pašizolācija, mājas karantīna vai izolācija vai kurām ir elpceļu infekcijas slimības pazīmes;
- 5) apliecinājums par pakalpojuma epidemioloģisko drošību, norādot, vai pakalpojums tiek sniegts epidemioloģiski drošā, epidemioloģiski daļēji drošā vai epidemioloģiski nedrošā vidē.

Valsts kanceleja sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju bija sagatavojuši informatīvo materiālu "Vadlīnijas darba organizācijai, darba samaksai un klientu apkalpošanai valsts pārvaldes institūcijās Covid-19 pandēmijas laikā" (turpmāk - Vadlīnijas).⁵ Vadlīniju 3. nodaļā tika sniegti detalizēti skaidrojumi par klientu apkalpošanu un iestādes sniegto pakalpojumu organizēšanu.

Veselības ministrija, Tieslietu ministrija, Valsts kanceleja un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija tiesībsargam pauda būtībā vienotu viedokli, ka atbilstoši minētajiem noteikumiem katra iestāde izvērtē tās sniegtos pakalpojumus atbilstoši Rīkojuma Nr.720 5.13.1. apakšpunktā norādītajiem kritērijiem, un lemj par nepieciešamību tos sniegt klātienē. Noteikto pakalpojumu un faktisko situāciju definēšana, kurās ir sniedzams pakalpojums epidemioloģiski nedrošā vidē, ir katras valsts un pašvaldības iestādes kompetence. Tādējādi katrai iestādei jāizvērtē, kuru pakalpojumu nesniegšana būtu traktējama kā tāda, kas rada risku cilvēka

⁵ Vadlīnijas darba organizācijai, darba samaksai un klientu apkalpošanai, valsts pārvaldes institūcijās Covid-19 pandēmijas laikā. Pieejamas: <https://www.mk.gov.lv/lv/media/10290/download>

pamattiesību nodrošināšanai vai sabiedrības drošībai. Valsts un pašvaldību institūciju pienākums ir ievērot Rīkojumā Nr.720 paredzētās epidemioloģiskās drošības prasības, un gadījumā, kad sniedzamais pakalpojums neatbilst Rīkojuma Nr.720 5.13.1 apakšpunktā noteiktajiem kritērijiem, ir obligāti piemērojamas 5.13.² apakšpunkta prasības par publisko pakalpojumu sniegšanas kārtību. Nepieciešamības gadījumā iestādes lemj individuāli, vai konkrētos apstākļos ir pamats noteiktu pakalpojumu sniegt klātienē epidemioloģiski nedrošā vidē.

Pašvaldību administrāciju, Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru un Sociālo dienestu sasniedzamība Covid – 19 ārkārtējās situācijas laikā

Aizkraukles novada pašvaldība

Aizkraukles novada pašvaldība uz tiesībsarga aicinājumu rakstiski sniegt informāciju par pašvaldības sasniedzamību informāciju nesniedza.

Aplūkojot Aizkraukles novada pašvaldības interneta mājaslapu, tika secināts, ka tajā ir sniegta informācija par to, kādā veidā ir iespējams iesniegt iesniegumus pašvaldībā. Ir izveidotas vairākas iesniegumu veidlapas. Ir skaidrots par elektronisko iesniegumu iesniegšanas kārtību un tās priekšrocībām. Taču netika konstatēta skaidra informācija par pakalpojumu saņemšanas iespējām klātienē, kā arī par nosacījumiem, kādus ir jāievēro Covid-19 pandēmijas, t.sk. ārkārtējās situācijas laikā.

2022. gada 18. februārī, cenšoties sazināties ar Aizkraukles Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (vairākkārtīgi zvanot uz tālr. 66954880, 65133925 vai 65133934, un uz pašvaldības tālr. 65133930), sazvanīties neizdevās (tālruni neviens necēla).⁶ Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu, tika noskaidrots, ka saziņa notiek tikai attālināti, konsultējot pa tālruni, sniedzot dokumentus, tiek atzvanīts. Ir iespēja uzrakstīt iesniegumu klātienē. Klātienē konsultācijas netiek rīkotas.

⁶ Konstatētais nenozīmē, ka pašvaldību nav iespējams sazināties citos laikos.

Alūksnes novada pašvaldība

No Alūksnes novada pašvaldības sniegtās informācijas izriet, ka pakalpojumi tiek nodrošināti gan attālināti, gan klātienē, izmantojot dažādus saziņas veidus (pa pastu, elektroniski, ar attālinātas saziņas platformām).

Aplūkojot Alūksnes novada pašvaldības interneta mājaslapu, no sadaļas "Pašvaldība/Centrālā administrācija", secināms, ka iestādes pieņem klātienē.

Sazinoties telefoniski ar pašvaldības administrāciju, tika noskaidrots, ka klātienē pieņem tikai "zaļajā režīmā" ar sadarbspējīgu pārslimošanas vai vakcinācijas sertifikātu. Testēšanas sertifikāts nederot.

Sazinoties ar Sociālā dienesta pārstāvjiem, tika noskaidrots, ka klātienē pakalpojumus nesniedz "sarkanajā režīmā".

Augšdaugavas novada pašvaldība

Augšdaugavas novada pašvaldība skaidrojumu par pašvaldības sasniedzamību tiesībsargam nav sniegusi.

Aplūkojot Augšdaugavas novada pašvaldības interneta mājaslapu, konstatējams, ka jautājumi par pašvaldības sasniedzamību Covid-19 pandēmijas apstākļos, t.sk. ārkārtējā situācijā, ir atrunāti sadaļā "Kontakti". Tajā norādīts, ka pašvaldības vadība un speciālisti apmeklētājus pieņem pēc iepriekšējā pieraksta, vienojoties telefoniski. Ir norādīts aicinājums izvērtēt pakalpojuma saņemšanu klātienē. Ir norādītas iespējas, kā var iesniegt iesniegumu (elektroniski, kā arī kastītē pie pašvaldības). Tomēr nav konstatējama iedzīvotājiem adresēta informācija par nosacījumiem, kādā - "zaļajā vai sarkanajā režīmā", ir iespējams saņemt pakalpojumus klātienē. Šī informācija iegūstama, sazinoties telefoniski.

Sazinoties telefoniski ar Augšdaugavas novada pašvaldības valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru Ilūkstē (tālrunis 29151600), tika noskaidrots, ka pakalpojumu centrā var saņemt "sarkanajā režīmā", tā kā centra sniegtie pakalpojumi ir sabiedrībai nozīmīgi.

Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu, tika noskaidrots, ka klientus konsultē arī "sarkanajā režīmā", ievērojot epidemioloģiski drošus apstākļus.

Ādažu novada pašvaldība

No Ādažu novada pašvaldības sniegtās informācijas izriet, ka pakalpojumi tiek nodrošināti gan attālināti, gan klātienē, izmantojot dažādus saziņas veidus (pa pastu, elektroniski).

Mājaslapā informācija par pašvaldības sasniedzamību ietverta sadaļā "Kontakti". Pamatā pakalpojumi tiek sniegti attālināti, izmantojot visus iespējamus saziņas veidus. Klātienē pakalpojumi notiek tikai ar iepriekšēju pierakstu un "zaļajā režīmā". Mājaslapā nav skaidri norādīta informācija, vai pakalpojumus ir iespējams saņemt "sarkanajā režīmā".

No klienta viedokļa informācija par sasniedzamību mājaslapā ir ietverta lakoniski un saprotami.

Apsekojot Ādažu novada pašvaldību klātienē, tika novērots, ka Ādažu un Carnikavas Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centrā darbinieks padomu par pašvaldības pakalpojumiem neliedz īsā sarunā arī bez derīga sadarbības sertifikāta pieprasīšanas. Tāpat tika konstatēts, ka informācija pie iestādes ieejas durvīm ir izvietota pietiekamā apjomā un informācija ir skaidra. Ir izvietotas kastītes iesniegumu atstāšanai. Sociālajā dienestā ir arī izvietots galds un iesnieguma veidlapas, tomēr apsekošanas brīdī piekļūt tam nebija iespējams, durvis bija ciet.

Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu un lūdzot konsultāciju klātienē "sarkanajā režīmā", darbinieks informēja par pašvaldībā noteikto kārtību, ka klātienē konsultācijas notiek tikai "zaļajā režīmā", taču sarunas gaitā neatteica arī konsultāciju "sarkanajā režīmā", ja nav saslimšanas pazīmju.

Balvu novada pašvaldība

Atbilstoši Balvu novada pašvaldības sniegtajai informācijai iesniegumus ir iespējams iesniegt kā elektroniski, tā klātienē (atstājot tos speciāli ierīkotajās kastītēs pie iestāžu ieejas). Konsultēšanas ir iespējama klātienē, bet par to iepriekš jāvienojas telefoniski. Konsultēšanā klātienē ir iespējama tikai “zaļajā režīmā”. “Sarkanajā režīmā” nav iespējams saņemt konsultāciju, attiecīgie jautājumi ir izrunājami telefoniski. Ar lietas materiāliem klātienē var iepazīties tikai ar derīgu Covid-19 sertifikātu. “Sarkanajā režīmā” to nav iespējams izdarīt. Materiālus ir iespējams saņemt elektroniski. Citos gadījumos informāciju par lietas materiāliem sniedz telefoniski. “Sarkanajā režīmā” pakalpojumus var saņemt Bāriņtiesā un Sociālajā dienestā.

Aplūkojot Balvu novada pašvaldības interneta mājaslapu, secināms, ka tajā informācija par pašvaldības sasniedzamības nosacījumiem Covid-19 pandēmijas apstākļos, t.sk. ārkārtējas situācijas laikā, nav norādīta pietiekami. Ir informācija par iestāžu tālruņiem, taču nav informācijas par pašvaldības iestāžu apmeklēšanas iespējām klātienē, par to, kādā Covid -19 režīmā to drīkst darīt un kādā kārtībā tas ir darāms. Interneta mājaslapas sadaļā “Novads” ir sadaļa “Covid-19”, kur ir iekļauta informācija par Covid-19 normatīvajiem aktiem, taču tajā nav rodama vienkopus norādīta informācija par pašvaldības sasniedzamības nosacījumiem klātienē.

Sazinoties telefoniski, tika norādīts, ka klātienē konsultācijas nenotiek. Jāraksta iesniegums, tad jautājums arī tiks risināts. Savukārt, sazinoties ar Sociālo dienestu, pakalpojuma saņemšana klātienē “sarkanajā režīmā” netika atteikta. Cita starpā tika izskaidrota lūgtā informācija.

Bauskas novada pašvaldība

Bauskas novada pašvaldības sniegtā informācija liecina, ka pašvaldībā pakalpojumi, t.sk. iesniegumu iesniegšana un konsultācijas notiek “zaļajā režīmā”, uzrādot vakcinācijas, pārslimošanas vai testēšanas sertifikātu. Piemēram, pašvaldības kases pakalpojumi tiek nodrošināti arī “sarkanajā režīmā”. Komunikācija pārsvarā notiek attālināti ar telefonkonsultāciju un citu e-saziņas rīku starpniecību. Minētais tika novērots arī Tiesībsarga biroja darbinieku monitoringā klātienē. Cita

starpā tajā tika novērots, ka pie Bauskas Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra ir izvietotas norādes par iestādes sasniedzamības kārtību Covid-19 pandēmijas laikā. Uzrunājot pašvaldības darbiniekus par iespējām saņemt pašvaldības sociālos pakalpojumus, palīdzība, ievērojot visus epidemioloģiskās drošības pasākumus, netika liegta bez jebkādam formalitātēm.

Aplūkojot Bauskas novada pašvaldības interneta mājaslapu, jāsecina, ka informācija par pašvaldības sasniedzamību Covid-19 pandēmijas un ārkārtējās situācijas laikā ir skopa. Nav vienkopus norādītas informācijas par pašvaldības sasniedzamības iespējām (ne kādos režīmos var iesniegt iesniegumus, saņemt konsultācijas utt. klātienē).

Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu un lūdzot konsultāciju klātienē “sarkanajā režīmā”, darbinieks apstiprināja, ka dienests, ja nav citas iespējas, sniedz klātienē konsultāciju arī “sarkanajā režīmā”. Piedāvāja telefoniski sazināties ar atbildīgo speciālistu, lai vienotos par tikšanās laiku.

Cēsu novada pašvaldība

Cēsu novada pašvaldība norādījusi, ka iesniegumu ir iespējams iesniegt kā klātienē, tā arī elektroniski. Klātienē to var izdarīt Cēsu novada Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Tajā ir iespējams saņemt arī klātienē konsultācijas. Pēc iepriekšējas vienošanās ir iespējams saņemt pakalpojumus klātienē pie speciālistiem.

Cēsu novada pašvaldības interneta mājaslapā sadaļā “Novads” ir izveidota apakšnodaļa “Covid-19 ierobežojumi”, kur ir informācija par pašvaldības iestāžu darbu pandēmijas laikā. Iekļautā informācija satur kontakttālrunus un norādi, ka par pakalpojumu saņemšanu ir jāvienojas telefoniski. Informācija ir rodama arī sadaļā “Cēsu novada Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā”. Netika konstatēts skaidrojums par iespējām un nosacījumiem saņemt pakalpojumu klātienē.

Sazinoties telefoniski ar pašvaldību, tika konstatēts, ka klients tiek novirzīts uz sarunu ar attiecīgo speciālistu. Sazinoties ar Sociālo dienestu, klientam konsultācija klātienē netika akceptēta, tika

izskaidrots, kā var iesniegt iesniegumu, t.sk. to uzrakstot iestādē uz veidlapas un ievietojot to speciāli sagatavotajā kastītē.

Daugavpils valstspilsētas pašvaldība

Pašvaldība ir norādījusi, ka iesniegumu persona var iesniegt gan klātienē, gan elektroniski. Konsultācijas notiek kā attālināti, tā arī klātienē.

Telefoniski sazinoties ar pašvaldību, tika noskaidrots, ka klātienes pakalpojumi tiek sniegti “zaļajā režīmā”. Sazinoties ar Sociālo dienestu, tika noskaidrots, ka pakalpojumi ir iespējami tikai “zaļajā režīmā”. Ja nav Covid-19 sertifikāta, tad konsultācijas tikai pa tālruni.

Aplūkojot Daugavpils valstspilsētas pašvaldības interneta mājaslapu, jāsecina, ka, lai arī tajā ir strukturēta informācija par saņemamajiem pakalpojumiem, t.sk. par iedzīvotāju pieņemšanu (sadaļa “Pakalpojumi”), tomēr tajā nav rodama iedzīvotājiem vienkāršā un skaidrā veidā atspoguļota informācija par pašvaldības sasniedzamību Covid-19 pandēmijas apstākļos, piemēram, par klātienes vai neklātienes pakalpojumu saņemšanas iespējām, epidemioloģiskajiem režīmiem.

Dienvidkurzemes novada pašvaldība

Atbildē tiesībsargam pašvaldība norāda, ka cilvēki iesniegumus var iesniegt gan klātienē, atstājot tos speciāli izveidotās kastītēs, gan elektroniski. Konsultācija pēc iepriekšējās vienošanās ir iespējams arī klātienē.

Telefoniski sazinoties ar pašvaldību, tika noskaidrots, ka klātienes pakalpojumi tiek sniegti gan “zaļajā režīmā”, gan “sarkanajā režīmā”, bet iepriekš vienojoties. Sazinoties ar Sociālo dienestu, tika noskaidrots, ka pakalpojumi ir iespējami abos režīmos.

Attiecībā uz interneta mājaslapu pašvaldība norādīja, ka tā ir izstrādes procesā (pēc pašvaldību reformas). Esošajā mājaslapā vienkopus nav informācijas par pašvaldības sasniedzamību un nosacījumiem Covid-19 pandēmijas apstākļos.

Dobeles novada pašvaldība

No Dobeles novada pašvaldības sniegtās informācijas izriet, ka pakalpojumi tiek nodrošināti gan attālināti, gan klātienē, izmantojot dažādus saziņas veidus (pa pastu, elektroniski, ar attālinātas saziņas platformām). Klātienē pakalpojumi tiek sniegti tikai ar sadarbspējīgu Covid-19 sertifikātu.

Interneta mājaslapā informācija par pakalpojumu sasniedzamību īsi un kodolīgi ir norādīta sadaļās “Kontakti” un “Pakalpojumi”, norādot, ka Covid-19 izplatības laikā saziņa notiek pēc iepriekšēja pieraksta vai attālināti, izmantojot e-pastu vai tālruni.

Klātienē tika novērots, ka Dobeles novada pašvaldības Vienotajā klientu apkalpošanas centrā darbinieks padomu par pašvaldības pakalpojumiem neliedz īsā sarunā bez formālas sadarbspējīga sertifikāta pieprasīšanas.

Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu un lūdzot konsultāciju klātienē “sarkanajā režīmā”, darbinieks apstiprināja, ka dienests sniedz klātienē konsultāciju arī “sarkanajā režīmā”. Piedāvāja telefoniski sazināties ar atbildīgo speciālistu, lai vienotos par tikšanās laiku.

Gulbenes novada pašvaldība

Gulbenes novada pašvaldība tiesībsargam ir norādījusi, ka iesniegumus personas var iesniegt gan elektroniski, gan klātienē. Klātienē ir iespēja iesniegt iesniegumu, ievietojot to speciāli izveidotajās kastītēs pie iestāžu ieejas, kā arī Gulbenes novada Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā un pagastu pārvaldēs. Cita starpā iestāžu sasniedzamība tiek nodrošināta, konsultējot telefoniski. Iepazīties ar lietas materiāliem personas var, izmantojot dažādus veidus.

Pašvaldība nosūta materiālus elektroniski vai pa pastu. Pašvaldība vienojas ar personu par dokumentu saņemšanas veidu. Konsultācijas pamatā notiek attālināti. Klātienē konsultācijas notiek tikai ar sadarbspējīgu Covid-19 sertifikātu.

Aplūkojot Gulbenes novada pašvaldības interneta mājaslapu, secināms, ka tajā nav skaidras informācijas par pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem Covid-19 pandēmijas apstākļos.

Telefoniski pašvaldība apstiprināja, ka klātienē pakalpojumu Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir iespējams saņemt arī "sarkanajā režīmā".

Jelgavas novada pašvaldība

Jelgavas novada pašvaldība informējusi, ka nodrošina iesniegumu iesniegšanu gan klātienē, gan elektroniski. Klientu konsultēšanas notiek gan attālināti, gan klātienē. Covid-19 pandēmijas apstākļos pašvaldība aicināja pakalpojumus saņemt pēc iespējas attālināti. Klātienē Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā konsultēšana un pakalpojumu sniegšana tiek sniegta "sarkanajā režīmā". "Sarkanajā režīmā" tiek nodrošināta arī Sociālā dienesta pakalpojumu saņemšana.

Par minēto pārliecinājās Tiesībsarga birojs arī klātienes monitoringā. Monitoringā tika novērots, ka arī pie iestāžu ieejas ir izvietota cilvēkiem saprotama informācija par pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem Covid-19 pandēmijas un ārkārtējās situācijas apstākļos.

Jelgavas novada pašvaldības interneta mājaslapā informācija par pakalpojuma saņemšanas nosacījumiem Covid-19 pandēmijas un ārkārtējās situācijas apstākļos nav mērķēti norādīta.

Jelgavas valstspilsētas pašvaldība

Jelgavas valstspilsētas pašvaldība informējusi tiesībsargu, ka nodrošina iesniegumu iesniegšanu gan klātienē, gan elektroniski.

Tiesībsarga biroja klātienes monitoringā tika gūts apstiprinājums, ka iesniegumu var iesniegt, atstājot to speciāli izveidotā iesniegumu kastītē. Monitoringā tika gūts apstiprinājums, piemēram, ka Jelgavas valstspilsētas pašvaldības administrācija klientus pieņem tikai “zaļajā režīmā”. Savukārt, piemēram, Sociālo lietu pārvaldes pakalpojumi tiek nodrošināti “sarkanajā režīmā”.

Jelgavas valstspilsētas pašvaldības interneta mājaslapā ir izveidota atsevišķa sadaļa, kurā norādīta par katru iestādi informācija, kā un kādā kārtībā, t.sk. par Covid-19 nosacījumiem, ir iespējams saņemt pakalpojumus.

Jēkabpils novada pašvaldība

Jēkabpils novada pašvaldība informējusi, ka iesniegumus var iesniegt kā klātienē, tā arī neklātienē. Klātienē to var izdarīt Covid-19 “sarkanajā režīmā”. Konsultēšana pēc nepieciešamības notiek arī klātienē gan “sarkanajā režīmā”, gan “zaļajā režīmā” pēc iepriekšējas vienošanās un individualizēti.

Aplūkojot Jēkabpils novada pašvaldības interneta mājaslapu, secināms, ka sadaļā “Kontakti / Klientu apkalpošana” ir norādīts, kurās iestādēs tiek sniegti pakalpojumi “sarkanajā režīmā”. Minētā sadaļa vērtējama kā atbilstoša labas pārvaldības principam.

Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu, tika apstiprināts, ka pakalpojumus ir iespējams saņemt “sarkanajā režīmā”. Pašvaldības darbinieks sniedza informāciju par nepieciešamajām prasībām pakalpojuma saņemšanai. Sniedza kontaktinformāciju, kā sazināties ar konkrētu sociālā darba speciālistu.

Jūrmalas valstspilsētas pašvaldība

Jūrmalas pilsētas valstspilsētas pašvaldībā apmeklētāju apkalpošana notiek attālināti, sniedzot konsultācijas pa tālruni vai ar e-pasta starpniecību. Apmeklētu pieņemšana klātienē var notikt

atsevišķos gadījumos “zaļajā režīmā” apmeklētāju pieņemšanas laikā, iepriekš pierakstoties. Pašvaldībā darbojas trīs administrācijas apmeklētāju apkalpošanas centri. Katrā no centriem var iesniegt iesniegumu, ievietojot to pasta kastītē, kas izvietota pie katra centra ieejas durvīm. Iesniegumus pašvaldībai iespējams iesniegt, izmantojot pasta pakalpojumus, vai iesniegt elektroniski - parakstītu ar drošu elektronisko parakstu vai izmantojot valsts portālā latvija.lv piedāvāto autentifikācijas iespēju.

Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru tālruņu numuri ir pieejami pašvaldības interneta mājaslapā, regulāri tiek publicēti informatīvajā izdevumā “Jūrmalas Avīze”, kā arī izvietoti pie minēto centru ieejas durvīm.

Apmeklējot kādu no centriem klātienē konstatēts, ka pie centra durvīm ir izvietotas kastītes iesniegumu iesniegšanai, norādīti tālruņa numuri saziņai, centrā uz vietas atrodas pašvaldības darbiniece, kas sniedz informāciju par tālāku rīcību iedzīvotājam, lai saņemtu pašvaldības pakalpojumus.

Sazinoties telefoniski ar Sociālo dienestu, tika noskaidrots, ka klienti tiek konsultēti pārsvarā attālināti, taču individuālos gadījumos ir iespējama arī pakalpojuma sniegšana “sarkanajā režīmā”.

Krāslavas novada pašvaldība

Krāslavas novada pašvaldība atbildi uz tiesībsarga informācijas pieprasījumu nav sniegusi.

Apskatot pašvaldības interneta mājaslapu www.kraslava.lv, redzams paziņojums, ka Krāslavas novada pašvaldība pārtrauc iedzīvotāju apkalpošanu klātienē un ir norādīti iestāžu tālruņu numuri, kā arī sniegts skaidrojums par elektronisku dokumentu iesniegšanas kārtību un e-pakalpojumu saņemšanu.

Sazinoties telefoniski ar pašvaldību, saņemta pretimnākoša attieksme, lai sākotnēji risinātu jautājumu telefonkonsultācijas ietvaros ar norādēm par iespējamiem rīcības modeļiem atkarībā no risināmā jautājuma sarežģītības.

Kuldīgas novada pašvaldība

Sniegtajā informācijā par iestādes sasniedzamību Kuldīgas novada pašvaldība skaidro, ka pakalpojumus iestādē klātienē iespējams saņemt atbilstoši normatīvo aktu prasībām saistībā ar Covid-19 izplatības ierobežošanu. Kuldīgas novada pašvaldība skaidrojusi, ka klientu konsultācijas cilvēkiem, kas neprot izmantot e-rīkus, var tikt nodrošinātas klātienē pēc iepriekšēja pieraksta pie domes vadības un pašvaldības speciālistiem. Konsultācijas klātienē vai telefoniski iespējams saņemt arī jebkurā pašvaldības iestādē vai struktūrvienībā. Klientiem, kas prot apieties ar e-rīkiem, konsultācijas iespējams saņemt arī attālināti, kā arī pašvaldībai ir pieejami dažādi sociālo tīklu konti, kur iedzīvotāji var rakstīt sev interesējošos jautājumus. Pašvaldības konti atrodami tādos sociālajos tīklos kā twitter.com, facebook.com, instagram.com.

Apskatot pašvaldības interneta mājaslapu, nav konstatējama informācija, kas sniegtu norādes par iestādes sasniedzamības, pakalpojumu saņemšanas ierobežojumiem.

Sazinoties telefoniski ar pašvaldības klientu konsultanti, saņemta informācija, ka iespējamās konsultācijas klātienē. Ja personai nav Covid-19 vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāta, konsultācija klātienē iespējama, uzrādot personu apliecinošu dokumentu.

Ķekavas novada pašvaldība

Ķekavas novada pašvaldība un tās iestādes savā darbībā ārkārtējās situācijas laikā pēc iespējas darbojas attālināti un digitāli. Iedzīvotāji, kuri neprot izmantot e-rīkus un nav iespējas iesniegt iesniegumus elektroniski, iesniegumus var iesniegt papīra formātā pašvaldības Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā darba laikā, iepriekš sazinoties ar speciālistiem pa bezmaksas

tālruni 8488 vai sūtot pa pastu, vai ievietojot pasta kastītē pie pašvaldības ēkas. Iedzīvotāji klātienē tiek apkalpoti, iepriekš piesakoties telefoniski un epidemioloģiski drošā vidē, apmeklētājiem uzrādot sadarbības sertifikātu. Iedzīvotāji, kuri neizmanto e-pakalpojumus, konsultācijas var saņemt, zvanot pa bezmaksas tālruni 8488 vai konkrēti attiecīgajiem speciālistiem. Iedzīvotājiem, kuriem ir e-rīki, bet neprot tos izmantot - pašvaldības speciālisti sniedz konsultācijas pa tālruni, kā izmantot e-rīkus. Konsultāciju ir iespējams saņemt arī klātienē, iepriekš pierakstoties.

Apsekojot Ķekavas novada pašvaldību klātienē šī gada 16. februārī, tika konstatēts, ka pašvaldības ēka apmeklētājiem ir slēgta. Pie ieejas durvīm ir norādīta informācija, ka iedzīvotāju pieņemšana notiek pēc iepriekšēja pieraksta un "zaļajā režīmā", norādīti tālrunu numuri. Bija kastīte iesniegumu atstāšanai. Arī Sociālā dienesta telpas bija slēgtas. Bija kastīte iesniegumu atstāšanai. Pie ieejas norādes, ka pakalpojumus sniedz tikai attālināti. Klātienē tikai izņēmuma un krīzes gadījumos.

Sazvanot pašvaldības klientu konsultanti 22. februārī, saņemta informācija, ka galējas nepieciešamības gadījumā iespējams saņemt palīdzību klātienē "sarkanajā režīmā".

Liepājas valstspilsētas pašvaldība

Kā norādījusi pašvaldība, tās iestādes nodrošina pakalpojumu sniegšanu, ievērojot valstī noteiktos drošības pasākumus, ārkārtējās situācijas laikā kā pirms, tā arī pēc ārkārtējās situācijas beigām Covid-19 pandēmijas apstākļos. Personu konsultācijas klātienē var saņemt gan "sarkanajā režīmā", gan "zaļajā režīmā" pēc iepriekšēja pieraksta uz konkrētu laiku un telpu. Personu bez sadarbības sertifikāta tiek sagaidītas pie ārdurvīm un novirzītas uz attiecīgo telpu, kur norunāta attiecīgā tikšanās. Izņēmuma gadījumi apmeklējumiem ir Liepājas pilsētas pašvaldības iestādē "Liepājas pilsētas Domes Sociālais dienests", kad persona ir nonākusi krīzes situācijā, tā tiek pieņemta bez pieraksta. Iesniegumus iespējams iesniegt, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus, klātienē iestāžu apmeklētāju pieņemšanas centros, ja personām ir sadarbības sertifikāts, vai iemest pasta kastītēs, kas izvietotas pie iestāžu ārdurvīm, ja tām nav sadarbības sertifikāta. Sociālā dienesta klienti, sadarbībā ar pašvaldību, iesniegumus iesniedz to dzīves vai atrašanās vietā, ja veselības

stāvokļa vai funkcionālo traucējumu dēļ persona Sociālajā dienestā nevar ierasties personīgi. Sociālais dienests pakalpojumus sniedz “sarkanajā režīmā”.

Pārbaudot pašvaldības interneta mājaslapā sniegto informāciju, konstatēts, ka sadaļā “Darbs Covid-19 laikā” sniegta norāde, ka Liepājas pašvaldības pakalpojumus varēs saņemt un sniegt tikai epidemioloģiski drošā vidē jeb “zaļajā režīmā”. Iedzīvotāji aicināti pašvaldības iestāžu un kapitālsabiedrību sniegtos pakalpojumus izmantot attālināti. Iedzīvotājiem būtiski nepieciešamos pakalpojumus klātienē var saņemt tikai apmeklētāji ar vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu, iepriekš pierakstoties.

Limbažu novada pašvaldība

No Limbažu novada pašvaldības sniegtās informācijas secināms, ka pakalpojumi klātienē pašvaldībā tiek sniegti tikai “zaļajā režīmā”. Iesniegumu iesniegšanai iedzīvotāji tiek aicināti izvēlēties elektroniskos saziņas līdzekļus, pasta pakalpojumus, klātienē, ja personai ir sadarbspējīgs vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāts, vai pašvaldības iestāžu pastkastītes, kur var atstāt atnestos dokumentus, ja tie ir sagatavoti papīra formā.

Apskatot interneta mājaslapu www.limbazi.lv, nav atrodama informācija par iestādes sasniedzamību ārkārtas situācijas laikā.

Sazvanot pašvaldības klientu konsultantu, saņemta informācija, ka klātienē konsultācijas ir iespējamās, uzrādot sadarbspējīgu sertifikātu, taču vienlaikus tika sniegts speciālista tālruna numurs, lai saņemtu konsultāciju sākotnēji telefoniski un tad, iespējams, raugoties no nepieciešamības.

Līvānu novada pašvaldība

Līvānu novada pašvaldība ārkārtējās situācijas laikā apmeklētājus klātienē nepieņēma, izņemot gadījumus, kad nepieciešams klātienē uzrādīt dokumentus vai pakalpojuma saņemšanai nepieciešama personas fiziska klātbūtne. Saņemt konsultāciju/iesniegt iesniegumu/saņemt pakalpojumu klātienē varēja, iepriekš piesakoties pa tālruni vai e-pastu. Tomēr arī gadījumos, ja klients ierodas bez iepriekšējas pieteikšanās, viņš, piezvanot attiecīgajam speciālistam vai uz klientu apkalpošanas centra tālruņa numuru, var saņemt pakalpojumu, tikai šajā gadījumā pastāv iespēja, ka klientam ir jāuzgaida, jo klientu apkalpošanas centra telpās, ņemot vērā epidemioloģiskās drošības nosacījumus, var uzturēties tikai noteikts personu skaits. Iesniegumus iespējams iesniegt, izmantojot e-rīkus, var sūtīt iesniegumu pa pastu vai atstāt tos pie pašvaldības administrācijas ēkas ieejas (starp ārējām un iekšējām durvīm) īpaši šim nolūkam uzstādītā pasta kastītē. Pasta kastīte pieejama pašvaldības administrācijas darba laikā. Atbalstu saistībā ar latvija.lv e-pakalpojumiem un to lietošanas iespējām iespējams saņemt, piezvanot uz Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centru, kas atrodas Līvānu pašvaldības administrācijas ēkā. Domes deputātu plānotās iedzīvotāju pieņemšanas tiek organizētas attālināti.

Sazinoties ar pašvaldību, papildus noskaidrots, ka klātienē apmeklējums iespējams tikai "zaļajā režīmā", tomēr tika piedāvāti atbildīgo speciālistu tālruņu numuri un izteikts aicinājums sazināties jautājuma risināšanai.

Ludzas novada pašvaldība

Pašvaldība sniegusi informāciju, ka personu konsultēšana notiek klātienē, telefoniski, izmantojot e-rīkus, ņemot vērā risināmā jautājuma sarežģītību, kā arī personas vajadzības. Ja personai ir nepieciešams fiziski uzrādīt dokumentus, persona tiek konsultēta klātienē. Ārkārtējās situācijas laikā personu konsultēšana klātienē notiek pēc iepriekšēja pieraksta, ievērojot valstī noteiktās epidemioloģiskās drošības prasības. Iesniegumu iesniegšana iespējama, izmantojot e-rīkus, pa pastu, klātienē iestādē vai Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Ārkārtējās situācijas laikā pie daudzām pašvaldības iestādēm ir izvietotas pastkastes iesniegumu iesniegšanai.

Pārbaudot informāciju par iestādes sasniedzamību interneta mājaslapā, norādīts, ka klātienē pakalpojumus varēs saņemt tikai kādā no Klientu apkalpošanas centriem, epidemioloģiski drošā vidē jeb “zaļajā režīmā” pēc iepriekšēja pieraksta. Pakalpojumus varēs saņemt tikai apmeklētāji ar vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu, un apmeklētāji, kuriem nepieciešams saņemt izdrukātu vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu. Norādīts, ka klātienē klientus tikai neatliekamajos gadījumos pieņem Ludzas novada Sociālais dienests un Lūdzas novada Bāriņtiesa.

Sazinoties ar pašvaldības klientu konsultanti, noskaidrots, ka Klientu apkalpošanas centrā var ierasties persona, kurai nav sadarbībspējīga vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāta.

Madonas novada pašvaldība

Klientu apkalpošana klātienē ārkārtas situācijas laikā tiek īstenota “sarkanajā režīmā”, pierakstoties pie speciālista. Iesniegumus pašvaldībai var iesniegt elektroniski vai atstājot pastkastītēs, kuras atrodas pie pašvaldības iestāžu ēkām. Tāpat pie attiecīgo ēku ieejām izvietota informācija (telefona Nr.), uz kuru piezvanot, persona var iesniegt iesniegumu arī to neievietojot pastkastītē, vai arī persona var tikt ielaista telpā, lai saņemtu attiecīgi jau pašvaldības sagatavotu veidlapu, kuru persona aizpilda un atstāj attiecīgajam pašvaldības darbiniekam, kurš atbildīgs par korespondences reģistrēšanu. Tādā pašā veidā personas var iekļūt pašvaldības ēkā, lai, piemēram, pašvaldības kasē veiktu kādu maksājumu vai saņemtu vakcinācijas sertifikāta izdruku.

Pašvaldības interneta mājaslapā ierobežojumi iestāžu sasniedzamībai klātienē nav norādīti.

Mārupes novada pašvaldība

Mārupes novada pašvaldība paskaidrojusi, ka turpina nodrošināt saviem iedzīvotājiem pakalpojumus, ja nepieciešams - arī klātienē, tomēr aicinot pēc iespējas izmantot attālinātās saziņas iespējas. Pakalpojumu saņemšana klātienē iespējama, uzrādot sadarbībspējīgu vakcinācijas vai

pārslimošanas sertifikātu. Iesniegumu iesniegšana iespējama, izmantojot e-rīkus, pasta pakalpojumus vai iesniedzot iesniegumu klātienē, ja klientam ir iespēja uzrādīt sadarbspējīgu sertifikātu vai ievietojot to pastkastēs pie pašvaldības administrācijas ēkām.

Ja sociālā pakalpojuma (izņemot ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu) saņemšana ir nepieciešama personai bez sadarbspējīga vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāta, persona nav veikusi Covid-19 testu un nevar uzrādīt negatīvu testa rezultātu, bet tai ir neatliekama un pamatojama vajadzība pēc sociālā pakalpojuma (piemēram, sociālās rehabilitācijas pakalpojuma dzīvesvietā cilvēku tirdzniecības upuriem vai no prettiesiskām darbībām cietušām personām, psihosociālās rehabilitācijas pakalpojuma paliatīvā aprūpē esošiem bērniem un pilngadīgām personām, tehnisko palīgīdzekļu, u.c. sociālo pakalpojumu) saņemšanas, tad, lai neradītu risku, ka personai būtiski pazeminās dzīves kvalitāte vai rodas apdraudējums personas veselībai, sociālais pakalpojums var tikt sniegts arī tām personām, kuras nav veikušas Covid-19 testu un nevar uzrādīt negatīvu testa rezultātu. Tāpat tiek veikti apsekojumi, ja tas ir saistīts ar bērnu tiesību pārkāpumiem un bērnu aizsardzību.

Apsekojot Mārupes novada pašvaldību klātienē, šī gada 16. februārī, tika konstatēts, ka pašvaldības administratīvā ēkā ir slēgta. Pie ieejas ir norādes, ka pakalpojumi tiek sniegti attālināti, ir norādīti kontakttālruņi. Bija kastīte iesniegumu atstāšanai. Apsekojot Sociālo dienestu, tika novērots, ka tas ir sasniedzams. Pakalpojumi tiek sniegti pēc iepriekšēja pieraksta. Tika novērota kastīte iesniegumu atstāšanai.

Sazinoties telefoniski ar Sociālā dienesta pārstāvjiem, tika noskaidrots, ka pakalpojumus pamatā sniedz attālināti, taču nepieciešamības gadījumā tie tiek sniegti arī klātienē un arī "sarkanajā režīmā".

Ogres novada pašvaldība

Pašvaldība, atbildot uz tiesībsarga informācijas pieprasījumu, paskaidrojusi, ka iedzīvotāju konsultācijas ar pašvaldības domes deputātiem, domes priekšsēdētāju, viņa vietnieku,

izpildītāju un viņa vietnieku tiek organizētas telefoniski, elektroniskās saziņas veidā vai izmantojot videokonferenci. Iedzīvotāju tikšanās ar minētajām amatpersonām organizē klātienē tikai gadījumā, ja to nav iespējams nodrošināt attālināti, pēc iepriekšēja pieraksta un ja personai ir sadarbspējīgs vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāts vai Covid-19 testēšanas sertifikāts. Klientu apkalpošana klientu apkalpošanas centrā (Ogrē un Ogresgalā) un Vienotajos klientu apkalpošanas centros (Ikšķilē, Tīnūžos, Ķegumā, Lielvārdē, Birzgalē un Rembatē) klātienē notiek tikai pēc iepriekšēja pieraksta, uzrādot derīgu sadarbspējīgu vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu vai Covid-19 testēšanas sertifikātu, kas nav vecāks par 72 stundām. Klientiem, kuri nevar uzrādīt derīgu sadarbspējīgu vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu vai Covid-19 testēšanas sertifikātu, kas nav vecāks par 72 stundām, pakalpojumi un konsultācijas tiek nodrošināti attālināti. Dokumentu un iesniegumu iesniegšanai pašvaldība aicina izmantot pasta, elektroniskā pasta vai vietnes www.latvija.lv starpniecību. Iepriekš minētajos centros ārpus darba telpām uzstādīta slēgta kaste, kurā iedzīvotājiem tiek nodrošināta iespēja ievietot Pašvaldībai adresētus dokumentus, ko nav iespējams nosūtīt izmantojot pasta vai vietnes www.latvija.lv pakalpojumus.

Ogres novada pašvaldības mājaslapā sniegta informācija, ka saskaņā ar Ogres novada pašvaldības izpildītāja rīkojumu Ogres novada pašvaldība un tās iestādes strādā pilnībā attālināti.

Veicot Ogres novada pašvaldības monitoringu uz vietas, tika novērots, ka cilvēkiem ir iespēja atstāt iesniegumus gan iekštelpā, gan ārpusē izveidotā iesniegumu kastītē. Ir iespēja uzrakstīt iesniegumu klātienē. Ir sagatavotas veidlapas. Ir informatīvie materiāli pie ieejas durvīm par klātienē apmeklējuma iespējām - tikai "zaļajā režīmā". Pārējiem pakalpojumi attālināti.

Apsekojot Ogres novada Sociālo dienestu, tika konstatēts, ka pie ieejas durvīm ir izvietoti skaidras un labi uztveramas info grafikas par klientu pieņemšanas kārtību. Klātienē tikai "zaļajā režīmā". Tiem, kuriem nav sadarbspējīgu sertifikātu, norādīti konkrēti tālruni, lai sazinātos par sadarbības iespēju. Monitoringa laikā tika novērots, ka klienti tiek pieņemti klātienē.

Olaines novada pašvaldība

Olaines novada pašvaldība informēja, ka visi pakalpojumi tiek sniegti attālināti. Klātienē pakalpojumu sniegšana notiek vienīgi, ja tos nav iespējams sniegt attālināti un pakalpojumu nesniegšana rada risku cilvēka pamattiesību nodrošināšanai. Šajos gadījumos pakalpojumi tiek sniegti "sarkanajā režīmā". Iesniegumi Olaines novada pašvaldībai ir iesniedzami elektroniski: e-parakstīti vai izmantojot valsts portālu latvija.lv, klātienē un atstājot iesniegumu tam paredzētā pastkastītē Olaines novada valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā.

Vienlaikus, veicot mājaslapas apsekošanu, konstatēts, ka arī Olaines novada pašvaldības Dzimtsarakstu nodaļa atsevišķus pakalpojumus sniedz klātienē.

Apsekojot Olaines novada pašvaldību klātienē, noskaidrots, ka pie pašvaldības ieejas durvīm un piezīņojamu dēļā ir izvietota skaidra informācija par pašvaldības darba režīmu. Pakalpojumi tiek pieņemti tikai attālināti. Norādīta informācija par saziņas iespējām, norādīti tālruņi kompetentajām iestādēm. Informācija norādīta arī krievu valodā. Ir iespēja uzrakstīt iesniegumu uz vietas un atstāt to speciāli izveidotā kastītē.

Preiļu novada pašvaldība

Ārkārtējās situācijas laikā Preiļu novada iedzīvotājiem, ievērojot valstī noteiktās epidemioloģiskās drošības prasības, tiek nodrošināta iespēja griezties Preiļu novada apmeklētāju pieņemšanas un informācijas centrā, kā arī valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā Riebiņos un Aglonā, iepriekš saskaņojot pieņemšanas laiku. Iesniegumus pašvaldībai var iesniegt elektroniskā formā, izmantojot pasta pakalpojumus vai aizpildot pašvaldības sagatavotu iesnieguma veidlapu pašvaldības kancelejā klātienē vai uzrakstot iesniegumu brīvā formā. Ārkārtējās situācijas laikā iesniegumu un dokumentu iesniegšanai pašvaldības ēkā ir izvietotas pastkastītes.

Aplūkojot pašvaldības interneta mājaslapu, atsevišķi norādīta informācija par apmeklētāju pieņemšanas kārtību nav konstatēta.

Ropažu novada pašvaldība

Ropažu novada pašvaldībā iedzīvotāju konsultācijas ir iespējamās klātienē, iespēja iepazīties ar materiāliem tiek organizēta pēc iepriekšēja pieraksta, ievērojot epidemioloģiskās drošības noteikumus, kā arī informējot par iespēju izmantot www.ropazi.lv, kur tiek ievietota maksimāli iespējamā informācija gan pēc jautājuma būtības, gan apjoma. Noskaidrojot jautājuma, kura risināšanai iedzīvotājs vēršas pašvaldībā, steidzamību, klātienes pakalpojumi var tikt sniegti arī gadījumos, ja personai nav sadarbspējīga sertifikāta. Apmeklējot kasi, iepriekšējs pieraksts nav nepieciešams. Personas, kurām ir iespēja izmantot e-rīkus, iesniegumus pašvaldībai var iesniegt, izmantojot www.latvija.lv, autorizējoties ar Smart-id, e-parakstu vai e-parakstu mobile. Iesniegumu papīra formātā persona iesniedz klātienē, ievietojot speciāli izveidotā pastkastē, pašvaldības ēkā vai atsūtot e-pastā, gan kā elektroniski parakstītu dokumentu, gan skenētā veidā.

Aplūkojot pašvaldības interneta mājaslapu, atsevišķi norādīta kārtība par iestādes sasniedzamību ārkārtas situācijas laikā nav atrodama.

Tiesībsarga biroja monitoringā tika apsekota Ropažu novada pašvaldība Ropažos. Tika novērots, ka Ropažu pagasta pārvaldē ir norādīta informācija par pieņemšanas laikiem, kā arī par epidemioloģiskās drošības pasākumiem. Nebija informācijas par klātienes apmeklēšanas nosacījumiem ("zaļš režīms" vai "sarkans režīms"). Pie durvīm zvana poga. Piezvanot iznāk darbinieks, kas tālāk komunicē ar klientu, kas tika novērots arī monitoringa laikā. Apsēkojot Sociālo dienestu, konstatēta pie iestādes durvīm ir skaidri norādīta informācija par klātienes apmeklēšanas nosacījumiem (tikai "zaļš režīms"), iedzīvotāji bez sadarbspējīga sertifikāta tiek apkalpoti attālināti. Tika novērots, ka klienti klātienē tiek pieņemti. Tika novērots arī tas, ka darbinieki ir atsaucīgi un cenšas noskaidrot ieradušos klientu vajadzību arī bez pārspīlētas formalitātes.

Rēzeknes novada pašvaldība

Atbilstoši Rēzeknes novada pašvaldības rakstiski sniegtajai informācijai pašvaldībā personām ir iespējams vērsties vairākos iespējamajos veidos. Gadījumā, ja personas izmanto e-rīkus, konsultācijas ir iespējams saņemt un iesniegumus iesniegt, izmantojot vairākus attālinātās saziņas veidus: gan e-pastu, gan sūtot elektroniski parakstītus dokumentus, gan izmantojot portālu www.latvija.lv. Tāpat elektroniskā veidā iedzīvotājiem ir iespējams vērsties pie konkrētā pašvaldības iestādes speciālista, kura kompetencē ir attiecīgā jautājuma risināšana. Savukārt personas, kuras neprot vai neizmanto e-rīkus, pašvaldībā iesniegumus iesniedz un konsultācijas saņem klātienē pēc iepriekšēja pieraksta, nodrošinot personai individuālu pieeju un pretimnākšanu.

Rēzeknes novada pašvaldības interneta mājaslapā pieejamā informācija plašākus skaidrojumus par iesniegumu iesniegšanas kārtību vai konsultāciju norisi, izņemot norādes par pašvaldības e-pastu, tālruni, adresi, deputātu pieņemšanas laikiem un pieņemšanas attālinātu norisi kādā no piedāvātajām platformām, nesniedz. Lai arī norādīts, ka klātienē pēc iepriekšēja pieraksta acīmredzot pieņem tikai Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs, mājaslapā nav atrodams, kādā epidemioloģiskās drošības režīmā (“sarkanajā” vai “zaļajā”) pieņemšana notiek. Tāpat nav saprotama pieejamās informācijas aktualitāte, jo paziņojums par klientu apkalpošanu klātienē ir noteikts ārkārtējās situācijas laikā tikai par periodu no 11.10.2021. līdz 11.01.2022.

Sazinoties telefoniski ar pašvaldības pagasta sociālo darbinieku un Rēzeknes novada pašvaldības Sociālo dienestu, tiesībsargs guva apstiprinājumu tam, ka iesniegumus iedzīvotāji var iesniegt gan elektroniskā, gan papīra formātā, tai skaitā atstājot iesniegumu pastkastītē, kamēr konsultācijas ir pieļaujamas gan elektroniski, gan telefoniski. Vienlaikus pašvaldību pārstāvji kā vislabāko variantu uzsvēra konsultācijas klātienē, kas domē notiek tikai “zaļajā režīmā”, kamēr Sociālajā dienestā konsultācijas tiek sniegtas visām personām pēc iepriekšēja pieraksta neatkarīgi no sertifikāta esamības.

Rēzeknes valstspilsētas pašvaldība

Rēzeknes valstspilsētas pašvaldības sniegtā informācija liecina, ka domē un tās struktūrvienībās personas iesniegumus var iesniegt gan ar pasta, gan e-pasta, gan portāla www.latvija.lv starpniecību. Tāpat personas iesniegumus var iesniegt personīgi vai ievietot tos pastkastītē pie domes ēkas. Ja nepieciešams, ārkārtējās situācijas laikā notiek arī iedzīvotāju konsultēšana klātienē, vizīti saskaņojot iepriekš. Vienlaikus palīdzību iedzīvotājiem sniedz arī Iedzīvotāju apkalpošanas centrs, kas nodrošina atbilžu sniegšanu klātienē, pa tālruni un uz e-pastu, kā arī sniedz konsultācijas un asistē pakalpojumu saņemšanā klātienē.

Aplūkojot Rēzeknes valstspilsētas pašvaldības interneta mājaslapu, secināms, ka tajā nav norādīta informācija par iesniegumu iesniegšanas iespējām un apmeklētāju pieņemšanu ārkārtējās situācijas laikā. Lai arī mājaslapā ir pieejama pašvaldības kontaktinformācija, tai skaitā darbinieku kontaktinformācija, minētā informācija nesniedz priekšstatu par apmeklētāju pieņemšanas iespējām un to īstenošanu attālināti vai klātienē, tai skaitā "zaļajā" vai "sarkanajā režīmā".

Sazinoties ar Rēzeknes valstspilsētas domes uzziņu tālruni, apstiprinājās informācija par iesniegumu iesniegšanu gan elektroniski, gan papīra formātā. Vienlaikus tika norādīts, ka ir iespējams konsultēties ar konkrēto speciālistu, ar kuru var vienoties par interesējošā jautājuma risināšanu klātienē vai attālināti. Lai arī pašvaldības pārstāvis nenosauca konkrētu epidemioloģiskās drošības režīmu, kādā pašvaldība strādā, sniegtā informācija ļāva noprast, ka apmeklētāju pieņemšana pēc vienošanās notiek "sarkanajā režīmā", jo pašvaldība vienmēr meklē un atrod veidu, kā ar visiem tikt klātienē.

Rīgas valstspilsētas pašvaldība

Rīgas valstspilsētas pašvaldība informēja, ka iesniegumu iesniegšanas iespējas iedzīvotājiem tiek nodrošinātas kā elektroniski, tā arī papīra formātā, tai skaitā ievietojot dokumentus pastkastītēs pie Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centra klātienes klientu apkalpošanas vietām un citām pašvaldības iestādēm. Lai arī konsultēšana pēc iespējas tiek organizēta attālināti - videokonferences

režīmā - gadījumā, ja persona neizmanto e-rīkus, konsultācijas tiek sniegtas telefoniski, bet iesniegumu un apmeklētāju pieņemšana notiek klātienē pēc iepriekšēja pieraksta (ar izņēmumiem), ievērojot valstī noteiktās epidemioloģiskās drošības prasības un izvērtējot katru situāciju individuāli. Gadījumos, kad pašvaldību iestādēs tiek nodrošināta apmeklētāju pieņemšana klātienē, lielākoties personas tiek pieņemtas epidemioloģiski drošajā režīmā. Taču atsevišķos gadījumos atkarībā no situācijas, ir noteiktas arī dienas, kad pakalpojumi tiek sniegti epidemioloģiski drošā vai nedrošā vidē.

Vienlaikus arī Rīgas valstspilsētas pašvaldības interneta mājaslapā pieejamā informācija un pašvaldības pārstāvja telefoniski apstiprinātais liecina, ka iespēju robežās darbs pašvaldībā tiek organizēts attālināti gan ar e-pastu, portālu, gan dažādu platformu starpniecību. Taču atkarībā no konkrētās pašvaldības iestādes specifikas un papildus iespējas iesniegt dokumentus pašvaldībā pa pastu, katrā iestādē ir pieļaujama klientu apkalpošana klātienē gan “zaļajā”, gan “sarkanajā režīmā”. Tā kā katrai iestādei/departamentam ir noteikta sava darba organizēšanas kārtība, kas lielākoties iestādēm sakrīt, pašvaldība aicina iedzīvotājus sazināties ar konkrēto iestādi, lai noskaidrotu tās iespējas interesējošo jautājumu risināt attālināti vai klātienē.

Salaspils novada pašvaldība

Salaspils novada pašvaldība personām, kuras izmanto e-rīkus, nodrošina iespēju iesniegumus iesniegt, izmantojot gan e-adresi, gan elektronisko parakstu, gan portālu latvija.lv. Taču vienlaikus ir nodrošināta iespēja atstāt iesnieguma oriģinālu vējtverī pašvaldības priekštelpā tam īpaši paredzētā kastē. Gadījumā, ja ārkārtējās situācijas laikā personai nav pieejama ne iesniegumu iesniegšanas iespēja elektroniski, ne arī ar pasta starpniecību vai ievietojot to īpaši paredzētā kastē, administrācijas speciālisti iedzīvotājus konsultē arī attālināti, izmantojot telefonu. Taču gadījumā, ja jautājums ir neatliekams, Salaspils novada Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs papildus jau sniegtajam atbalstam personām, kuras neprot vai neizmanto e-rīkus, var noteikt arī personas tikšanos klātienē. Tādā gadījumā apmeklētāju pieņemšana ir iespējama tikai “zaļajā režīmā”, savu vizīti iepriekš saskaņojot telefoniski vai elektroniski.

Turpretī, sazinoties, piemēram, ar Sociālā dienesta pārstāvi, tika noskaidrots, ka konsultācijas notiek tikai pa tālruni un faktiski klientu pieņemšana klātienē nenotiek. Tomēr gadījumā, ja persona klātienē ierastos, darbinieks, protams, sagaidītu personu (starp durvīm ir telpa ar galdu) un, ja nepieciešams, konsultētu, kā arī palīdzētu uzrakstīt iesniegumu. Jebkurā gadījumā - Sociālā dienesta pārstāve aicināja konsultāciju iepriekš pieteikt, un gadījumā, ja atkarībā no situācijas, tā tiktu nodrošināta klātienē, sertifikāti nebūtu nepieciešami.

Vienlaikus, lai arī pašvaldības interneta mājaslapā pieejamā informācija lielākoties sakrīt ar tās rakstiski sniegto pašvaldības sasniedzamības novērtējumu, jānorāda, ka pašvaldības mājaslapā iedzīvotājiem nav atspoguļota informācija par pašvaldības pieejamību drošajā vai nedrošajā vidē.

Taču, apsekojot pašvaldības klientu apkalpošanas centru klātienē, pie ieejas durvīm norādītā informācija apstiprina, ka konsultācijas notiek tikai attālināti - telefoniski vai elektroniski, bet iedzīvotāju pieņemšana - ar iepriekšēju pierakstu, sazinoties pa tālruni, bez papildu norādēm par pieņemšanu kādā noteiktā epidemioloģiskās drošības režīmā. Savukārt pie pašvaldības Sociālā dienesta ieejas durvīm izvietotā informācija, līdzīgi kā telefonsarunā ar dienesta pārstāvi, apstiprina, ka ārkārtējās situācijas laikā dokumenti klātienē netiek izsniegti un konsultācijas tiek sniegtas tikai telefoniski.

Saldus novada pašvaldība

Atbildes vēstulē tiesībsargam Saldus novada pašvaldība norādīja, ka iesniegumus pašvaldībā var iesniegt gan attālināti, izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus vai nosūtot iesniegumu pa pastu, gan klātienē, iesniedzot papīra formātā parakstītu vai mutvārdu iesniegumu, klientu apkalpošanas centros un pilsētas pārvaldē. Vienlaikus pašvaldība nodrošina arī klientu konsultēšanu kā telefoniski, tā arī nepieciešamības gadījumā klātienē, ievērojot epidemioloģiskās drošības pasākumus. Plašāku informāciju par pieņemšanu epidemioloģiski drošā vai nedrošā vidē pašvaldība nesniedza.

Aplūkojot Saldus novada pašvaldības interneta mājaslapu, jāsecina, ka arī no tajā pieejamās informācijas iedzīvotājiem nav saprotams, kādā epidemioloģiskās drošības režīmā pašvaldība

strādā. Lai arī mājaslapā ir norādīti iedzīvotāju pieņemšanas laiki, pieejamā informācija nesniedz skaidras norādes, uz kāda veida pieņemšanu - attālinātu vai klātienē - un kādā vidē - epidemioloģiski drošā vai nedrošā - tā ir attiecināma.

Savukārt, sazinoties ar pašvaldības Sociālā dienesta pārstāvi, jau sarunas sākumā tika uzsvērtā iespēja jautājumus izrunāt klātienē, tai skaitā bez sertifikāta esamības. Taču, lai neveidotos rindas un varētu nodrošināt visas epidemioloģiskās drošības prasības, Sociālā dienesta pārstāve aicināja iepriekš pierakstīties.

Saulkrastu novada pašvaldība

Ārkārtējās situācijas laikā Saulkrastu novada pašvaldība saviem iedzīvotājiem nodrošina iespēju iesniegt iesniegumus gan elektroniski, nosūtot tos uz e-pastu vai caur portālu latvija.lv, gan papīra formātā, izmantojot pastu vai personīgi ierodoties iestādē un aizpildot sagatavotās veidlapas, ko var atstāt pastkastītē. Tāpat tiek organizēta arī klientu konsultēšana, zvanot pa tālruni, rakstot uz e-pastu vai pēc iepriekšēja pieraksta, ierodoties klātienē. Lai arī sniegtajā atbildes vēstulē tiesībsargam ir norādīts, ka atsevišķas pašvaldību iestādes apmeklētājus klātienē pieņem, uzrādot derīgu Covid-19 sertifikātu, vairums iestāžu konsultācijas klātienē sniedz, ievērojot epidemioloģiskās drošības prasības. Konkrēts epidemioloģiskās drošības režīms, kādā pašvaldības iestādes strādā, netika minēts.

Vienlaikus arī pašvaldības interneta mājaslapā pieejamā informācija plašākus skaidrojumus par iestāžu pieejamību pašvaldībā, tai skaitā pieņemšanu klātienē vai attālināti un kādā vidē, izņemot norādes par pieteikšanos uz pieņemšanu pa tālruni vai elektroniski, nesniedz.

Taču, sazinoties ar pašvaldības Sociālā dienesta pārstāvi, tika paskaidrots, ka, lai arī pēdējās nedēļās klātienē pieņemšana Sociālajā dienestā nenotika, jo dienestu bija skārusi Covid-19 infekcija, tuvākajā laikā pieņemšana ar iepriekšēju pierakstu, turklāt "sarkanajā režīmā", varētu atsākties.

Savukārt, apsekojot Saulkrastu novada domi klātienē, pie ieejas durvīm izvietotā informācija liecināja, ka ieeja Saulkrastu novada domē ir iespējama ar iepriekšēju pierakstu tikai personām ar sadarbspējīgu Covid-19 vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu, kamēr Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros pēc iepriekšēja pieraksta tiek apkalpoti tikai klienti ar vakcinācijas, pārslimošanas vai testēšanas sertifikātu vai negatīvu SARS CoV-2 antigēna testu, kas nav vecāks par 72 stundām. Tikmēr pašvaldības Sociālais dienests klientu pieņemšanu nodrošina pēc iepriekšēja pieraksta, konkrētu epidemioloģiskās drošības režīmu, kādā dienests darbojas, nenorādot.

Siguldas novada pašvaldība

Siguldas novada pašvaldības sniegtā informācija tiesībsargam liecina, ka iesniegumu iesniegšanas iespējas tiek nodrošinātas gan personām, kas prot izmantot e-rīkus, piemēram, ar e-pasta, e-adrešu un e-portālu starpniecību, gan personām, kas tos neizmanto vai neprot izmantot, nodrošinot dokumentu iesniegšanu pastkastītēs vai konsultāciju sniegšanu klātienē. Lai arī galvenokārt pieņemšana klātienē pēc iepriekšēja pieraksta notiek tikai "zaļajā režīmā", atbilstoši pašvaldības norādītajam gadījumā, ja pakalpojumu nav iespējams sniegt attālināti un tā nesniegšana rada risku cilvēka pamattiesību nodrošināšanai vai sabiedrības drošībai, pakalpojumu klātienē, ievērojot visus valstī noteiktos drošības pasākumus, var saņemt arī personas, kurām nav vakcinācijas un/vai pārslimošanas sertifikāts.

Iepazīstoties ar pieejamo informāciju pašvaldības interneta mājaslapā, jāsecina, ka tajā ir norādīta tikai pamatinformācija par pašvaldības sasniedzamību. Lai arī mājaslapā ir sniegts ilustratīvs ieskats par klientu apkalpošanu Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros, tai skaitā informācija par klientu apkalpošanu pa tālruni, e-pastu, kā arī ir norāde par apmeklētāju pieņemšanu ar iepriekšēju pierakstu, pieejamā informācija nesniedz priekšstatu par epidemioloģiskās drošības režīmu - drošo vai nedrošo -, kādā pašvaldība ir sasniedzama.

Vienlaikus, sazinoties ar pašvaldības Sociālā dienesta pārstāvi, tika gūts apstiprinājums pašvaldības mājaslapā pieejamai informācijai par to, ka Sociālais dienests apmeklējumus klātienē pieņem ar iepriekšēju pierakstu tikai epidemioloģiski drošajā vidē.

Smiltenes novada pašvaldība

Atsaucoties uz Smiltenes novada pašvaldības sniegto informāciju, iesniegumu iesniegšana pašvaldībā tiek nodrošināta gan ar pasta, e-pasta, gan portāla www.latvija.lv, kā arī pie administrācijas ēkām novietoto pastkastīšu starpniecību. Tāpat pašvaldībā ir pieejama arī klientu konsultēšana klātienē, ja klātienes kontakts konsultācijas saņemšanas laikā nepārsniedz 15 minūtes un konsultācijas sniedzējam un saņēmējam ir vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāts. Savukārt pakalpojumu saņemšana klātienē ir pieļaujama, un pakalpojums tiek sniegts pēc iepriekšēja pieraksta gadījumā, ja personas fiziska klātbūtne ir obligāta. Citos gadījumos, piemēram, kad ir nepieciešams iepazīties ar lietas materiāliem, personai šāda iespēja tiek nodrošināta klātienē, pēc iepriekšēja pieraksta, ievērojot valstī noteiktos epidemioloģiskās drošības pasākumus, taču tiek piedāvāta arī iespēja iepazīties ar lietas materiāliem, izmantojot e-rīkus.

Salīdzinot tiesībsargam sniegto informāciju ar pašvaldības interneta mājaslapā pieejamo, secināms, ka attiecībā uz iesniegumu iesniegšanas iespējām un iedzīvotāju konsultēšanu gan rakstiskā, gan telefoniskā, gan klātienes veidā informācija lielākoties sakrīt un, iedzīvotājiem tā ir ērti pieejama sadaļā "Kontakti". Tikmēr papildus sniegtā informācija mājaslapā liecina, ka noteiktās administrācijas ēkās pakalpojumus pēc iepriekšēja pieraksta var saņemt arī nevakcinētas un Covid-19 nepārslimojušas personas individuāli vai vienas māsaimniecības ietvaros.

Vienlaikus, sazinoties ar pašvaldības Sociālā dienesta pārstāvi, tika gūts apstiprinājums, ka konsultācijas klātienē pēc iepriekšēja pieraksta ir pieļaujamas tikai vakcinētām un pārslimojušām personām. Tomēr gadījumā, ja Sociālajā dienestā kāds ienāk tāpat bez pieraksta, arī tad personai tiek pārbaudīta sertifikāta esamība. Savukārt pārējām personām konsultācijas tiek sniegtas un jautājumi kārtoti attālināti.

Talsu novada pašvaldība

Atbilstoši Talsu novada pašvaldības sniegtajai informācijai iesniegumus pašvaldībā iedzīvotāji var iesniegt gan attālināti, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus un pastu, gan klātienē, ievietojot iesniegumus dokumentu pasta kastē vai pašvaldības Apmeklētāju pieņemšanas centrā, iepriekš vienojoties par apmeklējuma laiku klātienē, kas tiek nodrošināts “zaļajā režīmā”. Tāpat iedzīvotāju konsultēšana, tai skaitā, ja personas klātbūtne pakalpojuma saņemšanai ir obligāta vai ir nepieciešams iepazīties ar lietas materiāliem, klātienē ir pieļaujama pēc iepriekšēja pieraksta personām, kurām ir Covid-19 vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāts un klienta apkalpošanas laiks nepārsniedz 15 minūtes. Kā to paskaidrojusi pašvaldība, tiek plānots, ka arī pēc Covid-19 pandēmijas ierobežojumu beigām tiks saglabātas visas iepriekš minētās iespējas, kā iedzīvotāji var iesniegt pašvaldībai iesniegumu, kā arī ir iecerēts atsākt iedzīvotāju pieņemšanu klātienē bez iepriekšēja pieraksta. Taču līdz tam informācija par iesniegumu iesniegšanas iespējām pašvaldībā iedzīvotājiem ir pieejama pie Talsu novada pašvaldības administrācijas, pilsētu, pagastu un apvienību pārvalžu un kapitālsabiedrību ēku durvīm.

Iepazīstoties ar pašvaldības interneta mājaslapā pieejamo informāciju, var konstatēt, ka tajā ir norādīta tikai pašvaldības kontaktinformācija. Taču plašāks skaidrojums par iesniegumu iesniegšanas un konsultāciju iespējām pašvaldības mājaslapā nav atrodams.

Vienlaikus, sazinoties ar pašvaldības Sociālā dienesta pārstāvi, nekavējoties tika piedāvāta klātienē konsultācijas iespēja “zaļajā režīmā”, iepriekš pierakstoties, lai kopīgi uzrakstītu iesniegumu un atbildētu uz citiem personai interesējošiem jautājumiem. Savukārt attiecībā uz nevakcinēto personu apkalpošanu tika norādīta personu iespēja atstāt iesniegumus iestādes pastkastītē.

Tukuma novada pašvaldība

Tukuma novada pašvaldība rakstiski informēja, ka personas, kuras izmanto e-rīkus, iesniegumus pašvaldībai var nosūtīt uz pašvaldības e-pastu vai oficiālo elektronisko adresi. Savukārt personām, kuras e-rīkus neizmanto, ir nodrošināta iespēja iesniegumus iesniegt klātienē Valsts un pašvaldības

vienotajā klientu apkalpošanas centrā vai pie ieejas durvīm izvietotajā pasta kastē. Kopš pandēmijas ierobežojumu noteikšanas, klientu pieņemšana un konsultācijas pie speciālistiem klātienē pašvaldībā tiek organizētas divas reizes nedēļā pēc iepriekšēja pieraksta. Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir noteikta “sarkanā režīma” klientu apkalpošanas zona, bet pārējās pašvaldības telpās - “zaļā režīma” zona.

Pieejamā informācija pašvaldības interneta mājaslapā apstiprina iesniegumu iesniegšanas un konsultāciju sniegšanas iespēju gan ar Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centra starpniecību, gan domes administrācijas (speciālistu), priekšsēdētāja vietnieka izpilddirektora un citu domes deputātu un iestāžu pieņemšanas laikos. Taču no mājaslapā sniegtās informācijas nav saprotams, kādā veida pieņemšana - klātienē vai attālināti -, un kādā epidemioloģiskās drošības režīmā - “sarkanajā” vai “zaļajā” - pašvaldībā tiek organizēta.

Sazinoties ar pašvaldības domes pārvaldes sekretāri, tika paskaidrots, ka interesējošā jautājuma risināšanai labāk būtu sazināties ar konkrēto speciālistu pa tālruni. Tā kā liela daļa speciālistu slimo un tādēļ strādā attālināti, pašvaldība konsultācijas klātienē nesniedz. Rezultātā secināms, ka no pašvaldības pārstāves mutiski sniegtās informācijas nav saprotams, vai pašvaldība konsultācijas nesniedz tikai gadījumā, ja ir saslimis konkrētais speciālists, vai arī pašvaldībā kopumā. Tā kā sarunas gaitā netika piedāvāta iespēja saņemt konsultāciju klātienē ne “sarkanajā režīmā”, ne “zaļajā režīmā”, kā to rakstiskajā atbildē norādījusi pašvaldība, konkrētu atbildi par klātienē konsultāciju iespējām acīmredzot var saņemt, tikai sazinoties ar konkrēto speciālistu.

Valkas novada pašvaldība

Iesniegumu iesniegšana Valkas novada pašvaldībā tiek organizēta gan attālināti, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus un pasta pakalpojumus, gan klātienē ar pastkastīšu starpniecību vai personīgu ierašanos pašvaldības ēkās, novada pagastu pārvaldēs vai Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Tāpat konsultēšana pašvaldībā notiek gan attālināti, izmantojot e-rīkus un telefoniski, gan klātienē atbildīgajā pašvaldības struktūrvienībā/iestādē vai Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Iedzīvotāju konsultēšana pašvaldībā ir atkarīga no

pašvaldības ēkās noteiktā epidemioloģiskās drošības režīma, kas var būt gan epidemioloģiski drošā, daļēji drošā vai nedrošā vidē. Minētā informācija par pašvaldības ēku darbības režīmiem ir izvietota pie pašvaldības ēku ieejām, norādot to, kāda vide ir konkrētajā ēkā vai ēkas daļā. Gadījumā, ja persona pakalpojumu vēlas saņemt klātienē - epidemioloģiski drošā vidē -, personai ir jāsažinās ar pašvaldību un iepriekš jāpiesakās uz apmeklējumu. Savukārt epidemioloģiski nedrošās vides ēkās vai ēku daļās personas pakalpojumus klātienē var saņemt bez ierobežojumiem, ievērojot valstī noteiktās epidemioloģiskās drošības prasības.

Kā to apstiprina arī sarunā ar vienu no pašvaldības speciālistiem sniegtā informācija, attiecīgā pašvaldības nodaļa konsultācijas klātienē pieņem tikai "zaļajā režīmā", kamēr no pašvaldības Sociālā dienesta pārstāves sniegtās informācijas izriet, ka Sociālais dienests pieņem personas bez sertifikātiem, bet ar iepriekšēju pierakstu. Vienlaikus Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā iedzīvotāju konsultēšana notiek gan attālināti, sniedzot telefonkonsultācijas, gan klātienē - epidemioloģiski drošā un nedrošā vidē.

Iepazīstoties ar pašvaldības interneta mājaslapā pieejamo informāciju, secināms, ka attiecībā uz iesniegumu iesniegšanu ir pieejama tikai pašvaldības kontaktinformācija, sīkākus skaidrojumus nesniedzot. Savukārt pieejamā informācija par konsultācijām lielākoties attiecas uz Valkas novada Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru un liecina, ka klātienē tas darbojas pēc iepriekšēja pieraksta noteiktās nedēļas dienās "zaļajā režīmā" un pārējās - "sarkanajā režīmā", kamēr pašvaldības kasē pakalpojumi tiek nodrošināti "sarkanajā režīmā". Vienlaikus ir pieejami arī domes deputātu un darbinieku pieņemšanas laiki, plašāku skaidrojumu par to, kādā epidemioloģiskās drošības režīmā - klātienē vai attālinātā - pieņemšana notiek, nesniedzot.

Valmieras novada pašvaldība

Valmieras novada pašvaldības rakstiski sniegtā informācija liecina, ka ārkārtējās situācijas laikā iedzīvotāju pieņemšana klātienē nav pilnībā pārtraukta, bet ir daļēji ierobežota, nosakot vienotu apmeklētāju pieteikšanās kārtību. Atbilstoši šai kārtībai iedzīvotājiem sākotnēji ir jāvērsas pie Dokumentu pārvaldības un klientu apkalpošanas centra klientu konsultantiem centrālajā

pašvaldības ēkā vai savai dzīvesvietai tuvākajā Valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā, vai Apvienību pārvaldē. Vienlaikus apmeklējumiem ir iespējams pieteikties arī pa tālruni vai izmantot elektroniskās saziņas iespējas ar pašvaldību un tās iestādēm. Savukārt iesniegumus personas, kas prot izmantot e-rīkus, var iesniegt, izmantojot e-pastu, e-adresi vai portālu www.latvija.lv, kamēr personas, kas neprot un neizmanto e-rīkus, iesniegumus var nosūtīt pa pastu vai ievietot pašvaldībai adresēto iesniegumu kastē, vai iesniegt personīgi klātienē, nododot to klientu konsultantam, vienotajam klientu apkalpošanas centram vai Apvienību pārvaldei. Līdzīgi pašvaldībā tiek nodrošināta arī konsultēšanas iespēja. Attiecībā uz personām, kas prot izmantot e-rīkus, nosūtīt savu vēlmi un vienoties par tikšanās laiku ir iespējams, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus. Savukārt personas, kas neprot un neizmanto e-rīkus, konsultāciju var saņemt, iepriekš telefoniski piesakoties apmeklējumam pie konkrētā speciālista un vienojoties par tikšanās laiku, vai zvanot uz Dokumentu pārvaldības un klientu apkalpošanas centru, kas savieno ar attiecīgo speciālistu, ar kuru var vienoties par apmeklējumu, vai ierodoties klātienē un uz vietas koordinējot situāciju.

Kā redzams, pašvaldības sniegtā informācija, lai arī sniedz skaidru priekšstatu par iesniegumu iesniegšanas un konsultēšanas iespējām klātienē, tā tomēr nesniedz skaidrojumu par epidemioloģiskās drošības režīmiem - drošo vai nedrošo -, kādā iedzīvotāju pieņemšana klātienē notiek. Vienlaikus šo informāciju, izņemot pašvaldības kontaktinformāciju, nesniedz arī pašvaldības mājaslapā pieejamā informācija.

Taču, sazinoties ar pašvaldības apmeklētāju pieņemšanas centru, tika noskaidrots, ka gadījumā, ja persona vēlas konsultāciju un speciālists ir uz vietas, konsultācija var tikt sniegta ārpus kabineta telpām. Turpretī konsultācijas norisei pie speciālista kabinetā būtu ieteicams iepriekš sazināties un noskaidrot, vai un kad pieņemšana ir iespējama. Jebkurā gadījumā, ja runa ir par iesniegumu iesniegšanu, persona to var nākt uzrakstīt arī klātienē informācijas centrā, kas visu laiku ir vaļā un, līdzīgi kā Sociālais dienests un pašvaldība, pieņem visus bez sertifikātu pārbaudes.

Varakļānu novada pašvaldība

Atbilstoši Varakļānu novada pašvaldības sniegtajai informācijai tiesībsargam pašvaldības sasniedzamība attiecībā uz iesniegumu iesniegšanas iespējām tiek nodrošināta gan elektroniskā veidā, sūtot dokumentus uz e-pastu vai e-adresi, gan pa pastu, gan ievietojot dokumentus tiem paredzētā pastkastītē pie ieejas pašvaldībā. Tāpat - gan elektroniskā, telefoniskā, gan klātienē veidā, ievērojot Covid-19 piesardzības pasākumus, pašvaldībā tiek organizēta personu konsultēšana. Vienlaikus nepieciešamības gadījumā vai, ja personas fiziska klātbūtne ir obligāta, klātienē var iepazīties ar lietas materiāliem un saņemt pakalpojumus.

Taču jāsecina, ka ne rakstiski sniegtā informācija, ne arī pašvaldības interneta mājaslapā pieejamā informācija vairāk par pašvaldības kontaktinformāciju plašākus skaidrojumus par konkrētu epidemioloģiskās drošības režīmu, kādā konsultācijas un pakalpojumi klātienē tiek sniegti, nesniedz.

Tā kā minētās informācijas noskaidrošanai klientu apkalpošanas centra vietā izdevās sazināties pašvaldības Sociālā dienesta pārstāvi, sniegtā informācija liecina, ka klātienē konsultācijas iekšējās vismaz Sociālajā dienestā šobrīd nav pieejamas. Tāpēc labāk būtu konsultēties telefoniski, jo pirmās sarunas var ieilgt. Taču gadījumā, ja persona, lai iesniegtu iesniegumu, tomēr atnāks klātienē, ir iespējams, ka Sociālā dienesta darbinieks iznāks ārā un pakonsultēs. Vienlaikus Sociālā dienesta pārstāve viesa cerību, ka, iespējams, pēc šī gada 28. februāra jeb ārkārtējās situācijas beigām noteikumi būs elastīgāki un personas tiks pieņemtas klātienē, jo teorētiski iekšējās pieņemšanu klātienē pieļauj.

Ventspils novada pašvaldība

Ventspils novada pašvaldība atbildē tiesībsargam norādīja, ka dokumentus iedzīvotāji pašvaldībā var iesniegt gan elektroniskā veidā - kā elektroniski parakstītus un neparakstītus dokumentus -, gan sūtot dokumentus pa pastu vai ievietojot tos īpaši šim nolūkam sagatavotā iestādes pasta kastē. Savukārt konsultācijas ir iespējams saņemt saziņas laikā pa tālruni laikā, sniedzot palīdzību iesniegumu vai citu dokumentu sagatavošanā. Vienlaikus palīdzību un skaidrojumu par jautājuma

risināšanas iespējām un rīcību, tai skaitā par e-vides lietojumu, personas var iegūt ikvienā pagasta administratīvā teritorijā esošā pārvaldē, kur iepriekšējs pieraksts nav nepieciešams. Taču apmeklētājiem, kuri vēlas tikt pieņemti klātienē, ir jābūt Covid-19 sertifikātam. Plašāka informācija par klientu pieņemšanas kārtību, tai skaitā iesniegumu veidlapām, ir pieejama pašvaldības tīmekļa vietnē.

Izpētot pašvaldības interneta mājaslapas saturu, secināms, ka iedzīvotājiem ir pieejama pašvaldības kontaktinformācija, tāpat arī pašvaldības iestāžu un darbinieku pieņemšanas laiki, kā arī informācija par elektroniski parakstītu dokumentu pieņemšanu, taču plašāks skaidrojums par iesniegumu iesniegšanas un konsultāciju pieņemšanas kārtību, tai skaitā epidemioloģiskās drošības režīmu, kādā pašvaldība strādā, nav norādīts.

Vienlaikus, sazinoties ar pašvaldības apmeklētāju pieņemšanas centru, lai norunātu konsultāciju, tā pārstāve aicināja sazināties ar konkrēto iestādes speciālistu, norādot, ka darbs pašvaldībā lielākoties norit attālināti. Taču, atbildot uz jautājumu par epidemioloģiskās drošības režīmu, kādā pašvaldība strādā, centra pārstāve apstiprināja pašvaldības darbību "zaļajā režīmā".

Savukārt pašvaldības Sociālā dienesta pārstāve telefonsarunā norādīja, ka labākais variants, kā izrunāt interesējošo jautājumu, noteikti būtu tikšanās klātienē. Lai arī Sociālais dienests vēlētos, lai apmeklētājiem būtu sadarbspējīgs sertifikāts, Sociālais dienests personām nāk pretī un palīdz arī nevakcinētajiem. Tādēļ ar iepriekšēju pierakstu, vienojoties par konkrētu apmeklējuma laiku, palīdzība tiek sniegta visiem.

Ventspils valstspilsētas pašvaldība

Ventspils valstspilsētas pašvaldība tiesībsargu informēja, ka iesniegumu iesniegšana pašvaldībā tiek nodrošināta kā elektroniskā, tā arī pasta veidā un klātienē, nogādājot dokumentus Iedzīvotāju informācijas centrā, domes administrācijā vai ievietojot tos kādā no pašvaldības 35 pastkastēm visā pilsētā. Tāpat tiek organizēta arī klientu konsultēšana, nodrošinot to sniegšanu pa tālruni un izmantojot elektroniskās saziņas rīkus, kā arī klātienē Iedzīvotāju informācijas centrā, domes

administrācijā un Ventspils Digitālā centrā. Savukārt iespēja iepazīties ar lietas materiāliem tiek nodrošināta ar elektroniskās saziņas rīkiem vai klātienē. Līdzīgi klātienē tiek sniegti arī pakalpojumi, kuru saņemšanai ir nepieciešama personas fiziska klātbūtne.

Tā kā pašvaldības rakstiski sniegtā informācija nesniedza skaidru atbildi par epidemioloģiskās drošība režīmu, kādā klātienē konsultācijas tiek pieņemtas un sniegti pakalpojumi klātienē, iepazīstoties ar pašvaldības mājaslapā pieejamo informāciju, var secināt, ka no 2021. gada 13. oktobra apmeklētāju pieņemšana klātienē Ventspils pilsētas domē, kā arī maksājumi Ventspils pilsētas domes Kasē notiek pēc iepriekšēja pieraksta tikai iedzīvotājiem ar derīgu sadarbspējīgu Covid-19 vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikātu. Taču primāri pakalpojumi tiek sniegti attālināti.

Vienlaikus arī telefonsarunā ar pašvaldības pārstāvi gūtā informācija apstiprina, ka līdz šim klātienē pašvaldība ir pieņēmusi personas ar sadarbspējīgu sertifikātu, taču, iespējams, no marta situācija mainīsies.

VSAA sasniedzamība Covid-19 ārkārtējās situācijas laikā

VSAA tiesībsargam skaidroja, ka ārkārtas situācijas laikā klientu klātienes apkalpošana notiek tikai pēc iepriekšēja pieraksta. Ārkārtējās situācijas laikā, ierodoties klientu apkalpošanas centrā (turpmāk - KAC), līdzi jābūt personu apliecinošam dokumentam un derīgam sadarbspējīgam sertifikātam.

Iesniegt iesniegumus pakalpojumu saņemšanai, kā arī iepazīties ar lietā esošiem dokumentiem, personas, kuras izmanto e-rīkus, var:

- portālā latvija.lv, izmantojot „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”;
- VSAA oficiālā elektroniskā adresē (e-adrese);
- e-pastā pasts@vsaa.gov.lv iesniegumu parakstot ar drošu elektronisko parakstu, kas satur laika zīmogu.

Ja persona neprot un neizmanto e-rīkus, iesniegumu var:

- nosūtīt pa pastu jebkurai VSAA nodaļai;
- ievietot VSAA KAC izvietotajās pasta kastītēs KAC darba laikā;
- iesniegt personīgi, iepriekš piesakot klātienes apmeklējumu jebkurā no 33 VSAA KAC;
- iesniegt, pilnvarojot Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centra darbinieku pieteikt VSAA pakalpojumu savā vietā, izmantojot pilnvaroto e-pakalpojumu.

Saņemt konsultāciju par tiesībām uz VSAA pakalpojumu personas, kuras izmanto e-rīkus, var saņemt, sazinoties elektroniski. Ja persona neprot un neizmanto e-rīkus, konsultāciju var saņemt, zvanot uz VSAA informatīvo tālruni 64507020 vai VSAA KAC informatīvajiem tālruņiem, kā arī personīgi klātienē, iepriekš piesakot apmeklējumu jebkurā no VSAA KAC, ja personai ir derīgs sadarbspējīgs sertifikāts. Personas fiziska klātbūtne nepieciešama, ja nav iespējams izmantot drošu elektronisko parakstu vai e-iesnieguma izmantošanai nepieciešamos autorizācijas rīkus, kā arī nepieciešams uzrādīt dokumentu oriģinālus.

Līdzīga informācija ir sniegta arī VSAA interneta mājaslapā, norādot, ka VSAA apkalpo iedzīvotājus epidemioloģiski drošā vidē, proti, “zaļajā režīmā”.

Tiesībsarga birojs izlases kārtībā ir veicis VSAA nodaļu un nodaļu KAC monitoringu Ogrē, Jelgavā un, Dobelē.

VSAA Jelgavas reģionālajā nodaļā tika konstatēts, ka tā ir pieejama klientiem. Nodaļā ir izvietota informācija par pakalpojumu sniegšanu tikai “zaļajā režīmā”. Nodaļā ir izvietotas iesniegumu veidlapas, klientam uz vietas ir iespējams uzrakstīt iesniegumu, ir izveidota iesniegumu kastīte. Monitoringa laikā tika novērots, ka klientus mutiski konsultēja VSAA darbinieki.

Monitoringa ietvaros VSAA Jelgavas reģionālās nodaļas Dobeles KAC konstatēts, ka tas ir sasniedzams klientiem. Pie KAC ir izvietotas iesniegumu veidlapas, ir iespēja uz vietas uzrakstīt iesniegumu un to iesniegt. Monitoringa laikā tika novērots, ka bez iepriekšējas vienošanās atnākušo klientu VSAA darbinieks uzklausa, sniedz informāciju par interesējošo jautājumu bez īpašām formalitātēm.

VSAA Ogres reģionālajā nodaļa atrodas Ogres pašvaldības administrācijas telpas. Tika konstatēts, ka priekštelpā ir izvietota paziņojumi vairākās valodās, ka VSAA pakalpojumi tiek sniegti tikai pēc iepriekšēja pieraksta, norādītas iespējas sazināties elektroniski, norādīta tālruņa numuri saziņai. Tika novērots, ka klientiem ir iespēja uzrakstīt iesniegumu uz vietas, kā arī atstāt to speciālā iesniegumu kastīte.

Telefoniski sazinoties ar VSAA Liepājas reģionālo nodaļu, noskaidrots, ka pakalpojumi klātienē arīdzan tiek sniegti tikai “zaļajā režīmā”, taču ārkārtas situācijas laikā nav bijušas situācijas, kas uz pieņemšanu klātienē būtu izteikusi persona bez derīga sadarbspējīga sertifikāta.

VSAA Rēzeknes reģionālās nodaļa telefonsarunā pavēstīja, ka klientu pieņemšana klātienē iekštelpās notiek “zaļajā režīmā”. Gadījumā, ja dokumentus klātienē vēlas iesniegt persona, kurai nav derīga sadarbspējīga vakcinācijas sertifikāta, VSAA inspektors atsevišķi tiekas ar šo personu.

Līdzīga informācija tika saņemta arī citās VSAA reģionālajās nodaļās.

NVA sasniedzamība Covid-19 ārkārtējās situācijas laikā

NVA tiesībsargam ir norādījusi, ka iesniegumu iesniegšanu organizē attālināti, izmantojot dažādas elektroniskās saziņas platformas, ar kurām ir iespējams autentificēties. Ja nav iespējams izmantot elektroniskās saziņas rīkus, tad iesniegumus un dokumentus ir iespējams atstāt pie NVA ieejas izveidotās kastītēs vai nosūtīt pa pastu. Telefoniski sazinoties ar NVA pārstāvjiem, ir iespēja vienoties arī par individualizētu dokumentu iesniegšanas veidu.

Konsultēšana NVA pamatā notiek attālināti, izmantojot e-saziņas rīkus, telefonkonsultācijas, t.sk. nosūtot atgādinājuma īsziņu par konsultāciju. NVA klātienē konsultācijas organizē tikai "zaļajā režīmā". Ja ir objektīvi apstākļi (nav tālruņa, nav norādīts numurs u.c.), konsultācija notiek arī klātienē, ievērojot epidemioloģiskās drošības pasākumus, t.sk. organizējot klātienē konsultāciju līdz 15 minūtēm. NVA pakalpojumus ir iespējams saņemt arī vienoto klientu apkalpošanas centros.

Lēmumu (materiālu) saņemšanas tiek nodrošināta atkarībā no klienta spējām un iespējams strādāt ar e-rīkiem. Ja nav iespēja izmantot e-rīkus, dokumenti tiek nosūtīti pa pastu. Līgumu par iesaisti atbalsta pasākumā iespējams gan klienta NVA CV un vakanču portāla kontā, gan piesakot vizīti klātienē, ievērojot epidemioloģiskās drošības pasākumus.

Aplūkojot NVA interneta mājaslapu, secinām, ka sadaļā "Par mums/ Publiskais klientu apkalpošanas standarts" ir norādīti veidi, kā sazināties ar NVA, tās filiālēm gan klātienē, gan attālināti. Nav īpašas informācijas par to, kādi ir sazināšanās nosacījumi, piemēram, klātienē, proti, kādos Covid-19 režīmos tas ir iespējams.

Tiesībsarga birojs izlases kārtībā ir veicis arī NVA filiāļu monitoringu Ogrē, Jelgavā, Dobelē un Bauskā. Apsekošanā konstatēts, ka minētajās filiālēs ir izvietota informācija par NVA darba organizēšanu maksimāli attālināti. Ir norādīta kontaktinformācija saziņai ar NVA. Filiālēs ir iespēja iekļūt, uzrakstīt iesniegumu un atstāt to speciāli izveidotajās pastkastītēs. Attiecīgā informācija un apstākļi tika konstatēti minētajās filiālēs. Atsevišķās filiālēs nebija liegta arī fiziska saziņa ar NVA darbiniekiem.

Sazinoties telefoniski ar vairākām NVA filiālēm, tiesībsarga birojs noskaidroja, ka praksē klātienē konsultācijas notiek, savstarpēji vienojoties par konsultācijas laiku. Dažās filiālēs tiek prasīts sadarbspējīgs sertifikāts. Ja tāda nav, tad konsultācijas tikai attālināti. Atsevišķās filiālēs klātienē pakalpojumu arī sniedza "sarkanajā režīmā", ievērojot epidemioloģiskās drošības pasākumus. Vienlaikus no filiāļu sniegtās informācijas secināms, ka klientam, kurš ieradies filiālē bez iepriekšēja pieraksta, padoms un palīdzība netiek atteikta, t.sk. klientiem bez Covid-19 sertifikāta. Novērojams princips, ka katrā individuālā gadījumā tie meklēts individuāls risinājums, kas neizslēdz arī konsultēšanu u.c. pakalpojumu sniegšanu "sarkanajā režīmā".

Monitoringa secinājumi

1. Covid-19 pandēmija, īpaši tās dēļ izsludinātā ārkārtējā situācija, ir bijusi izaicinājums un pārbaudījums visiem, t.sk. valsts pārvaldei. Tam par iemeslu ir bijuši mainīgie epidemioloģiskie apstākļi, kas radīja virkni nezināmā. Pielāgošanās “jaunajai dzīvei” ir bijis process, ko var nodēvēt “mācīšanos procesa gaitā”. Vispirms jāteic, ka ar minētajiem izaicinājumi pozitīvi ir ticis galā likumdevējs. Proti, pozitīvi vērtējams ir valstī noteiktais tiesiskais regulējums, kas noteica valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību sasniedzamību ārkārtējās situācijas laikā. Šāds vērtējums balstās tajā, ka virkne noteikumu paredzēja rīcības principus, kas piemērotājiem deva iespēju salīdzinoši elastīgi rīkoties, ievērojot mainīgos apstākļus.
2. Uzteicams arī vairāku vadošo ministriju un Valsts kancelejas metodiskais atbalsts tiesiskā regulējuma īstenošanai praksē, t.sk. sagatavojot informatīvo materiālu “Vadlīnijas darba organizācijai, darba samaksai un klientu apkalpošanai valsts pārvaldes institūcijās Covid-19 pandēmijas laikā”.
3. Ņemot vērā minētos “jaunās dzīves” apstākļus, kopumā jāteic, ka monitorētās pašvaldības un pašvaldību Sociālie dienesti, VSAA un NVA šo iestāžu sasniedzamības aspektā ir tikušas galā Covid-19 pandēmijas izaicinājumiem.
4. Monitorēto iestāžu darbā kopumā tika ievērots piesardzības princips. Atsevišķas pašvaldības striktāk uzstāja uz maksimālu attālināto pakalpojumu saņemšanu (piemēram, Cēsu novada pašvaldībā), citās - pieeja bija atvērtāka (piemēram, Jelgavas valstspilsētas pašvaldībā, Jelgavas novada pašvaldībā un Jēkabpils novada pašvaldībā).
5. Kopumā monitorētās iestādes konsekventi centušās ievērot maksimāli attālināto pakalpojumu nodrošināšanas principu. Klienti uz to tika aicināti dažādos veidos (izvietojot paziņojumus pie iestāžu ieejas durvīm, sniedzot informāciju telefoniski, atsevišķos gadījumos ievietojot informāciju arī interneta mājaslapā). Vienlaikus visās apsekotajās iestādēs tika konstatētas iesniegumiem izveidotas kastītes, kā arī vairumā gadījumu iespējas cilvēkam iestādes

telpās uzrakstīt iesniegumu. Proti, tika nodrošināta fiziska piekļuve iestādei arī bez kontakta ar personālu.

6. Pieļaujot klātienē pakalpojumu sniegšanu, vairums monitorēto iestāžu bija izvēlējušās pakalpojumus sniegt “zaļajā režīmā”. Mazāk tika novērots, ka iestādes atklāti norāda par pakalpojumu sniegšanu “sarkanajā režīmā”.

7. Monitorings apstiprināja, ka pakalpojumi klātienē pārsvarā tiek nodrošināti pēc iepriekšējas sazināšanās ar iestādi. Tika novērots, ka, lai arī oficiāli ir norādīts, ka pakalpojumus klātienē var saņemt tikai “zaļajā režīmā”, tomēr praksē pēc pirmreizējas informācijas izvērtēšanas pakalpojums tika piedāvāts arī “sarkanajā režīmā”. Monitoringā tika novēroti gadījumi, kad, ierodoties iestādē klātienē bez iepriekšējas vienošanās, t.sk. iestādē, kura oficiāli klientus klātienē pieņem “zaļajā režīmā”, klienti netiek atraidīti. Tika novērots, ka iestāžu darbinieki noskaidro cilvēka vajadzību un dod padomu par turpmāko rīcību. Līdz ar to praksē tika gūts apstiprinājums noteikumu piemērošanas elastībai un cilvēka pamattiesību ievērošanas pamatprincipa īstenošanai.

8. Apsekojot pašvaldību sasniedzamības informācijas izvietošanu interneta mājaslapā, jāsecina, ka lielākā daļa pašvaldību savās mājaslapās nav norādījušas iedzīvotājiem skaidru, saprotamu un viegli uztveramu informāciju saistībā ar iesniegumu iesniegšanas kārtību un pašvaldības pieejamību ārkārtējās situācijas laikā. Var izdalīt trīs veidu informācijas izklāstīšanas pieejas interneta mājaslapā:

- īpaša informācijas par iestādes sasniedzamību ārkārtējās situācijas laikā vispār nav, tā iegūstama, zvanot uz kādu no pašvaldības kontakttālruniem;

- ir norādīta minimāla informācija par sasniedzamības iespējam un apstākļiem.

Piemēram, ka pašvaldības vadība un speciālisti apmeklētājus pieņem pēc iepriekšējā pieraksta, vienojoties telefoniski. Taču detalizētāk par apmeklēšanas režīmiem (“sarkanais režīms”, “zaļais režīms”) informācija nav. Šāda pieeja tika konstatēta, piemēram, Cēsu novada pašvaldībai, Alūksnes novada pašvaldībai, Augšdaugavas novada pašvaldībai;

- informācija ir izsmeļoša, tā atklāj informāciju par katras iestādes apmeklēšanas nosacījumiem - klātienē, attālināti; “zaļš” vai “sarkans režīms” u.c. Šāda pieeja tika konstatēta Jēkabpils novada pašvaldībā un Jelgavas valstspilsētas pašvaldībā. Tostarp arī Rīgas valstspilsētas

pašvaldības mājaslapā ļoti skaidrā un iedzīvotājiem ērtā veidā ir nodrošināta informācija par katras pašvaldības iestādes sasniedzamību atsevišķi.

Vienlaikus norādāms, ka lielākai daļai pašvaldību mājaslapās par to sasniedzamību ir nodrošināta tikai pamatinformācija jeb pašvaldības kontaktinformācija. Salīdzinājumā ar citām pašvaldībām Rīgas valstspilsētas pašvaldības pieeja informācijas nodrošināšanā ir efektīvākā un iedzīvotājiem uztveramākā.

9. Pašvaldībās, kuras norādījušas, ka darbojas tikai “zaļajā režīmā”, iztrūka piebildes, ka īpašos gadījumos pakalpojumu iespējams saņemt arī “sarkanajā režīmā”, kā to paredz normatīvais regulējums un Vadlīnijas. Raugoties no labas pārvaldības principa viedokļa, pašvaldības tiek aicinātas mājaslapās un citos informatīvajos materiālos sniegt plašāku un precīzāku skaidrojumu par minētiem jautājumiem, tai skaitā pēc ārkārtējās situācijas beigām.

10. Attiecībā uz NVA, jāsecina, ka šīs iestādes sasniedzamības standarts ir vērtējams kā vienots ar atbilstošu elastības pieeju. Proti, pamatā darbs tiek organizēts attālināti, bet ar iespēju individuāli pielāgoties klienta vajadzībām, t.sk. konsultējot klātienē. NVA komunikācija ir vērtējama kā klientorientēta.

11. VSAA īstenotā pieeju iestādes sasniedzamībā klientiem kopumā atbilst normatīvajam regulējumam par iestāžu valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanas kārtību ārkārtas situācijas laikā. Iestādes īstenotā prakse, uz klausot iedzīvotājus “sarkanajā režīmā”, vienlaikus nodrošinot epidemioloģiski drošus apstākļus, ir atzīstama par labai pārvaldībai atbilstošu.