



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

Rīgā

10.05.2022. Nr. 1-5/101

**Ministru Prezidentam
Krišjānim Kariņam**

Par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes sasniedzamību

Labā pārvaldība ir viens no valsts galvenajiem uzdevumiem. Labā pārvaldība nozīmē iestādes sasniedzamību kā klātienē, tā elektroniski un telefoniski, atvērtību - saņemt informāciju un konsultāciju no iestādes speciālista, un iestādes publisko pakalpojumu pieejamību pārredzamā termiņā.

Tiesībsarga pienākums ir veicināt labas pārvaldības ievērošanu valsts pārvaldē.

Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (turpmāk – PMLP) šā brīža sasniedzamība, atvērtība un pakalpojumu pieejamība raisa ne vien bažas par labas pārvaldības principa pienācīgu ievērošanu, bet norāda uz sistēmiskiem trūkumiem iestādes darba organizēšanā, kas grauj valsts pārvaldes autoritāti kopumā.

[1] Publiskajā mediju vidē ir norādīta informācija, ka grūtības PMLP ar pakalpojumu sniegšanu klientiem ir vismaz jau kopš 2021.gada vasaras¹, paziņojums PMLP mājas lapā, kurā norādīts par iestādes pārslodzi un grūtībām sazvanīt iestādi, ir datēts ar šī gada 28.februāri. RE TV sižetā, kas datēts ar 03.03.2022., ir minēts, ka PMLP ir traucēti telefonsakari un uz to brīdī daļēji elektroniskā pieteikšanās sistēma.²

Apzinot PMLP sniegtā pamatpakalpojuma, personu apliecinošu dokumentu izsniegšanas nodrošināšanas grūtības, 13.Saeimas Pilsonības, migrācijas un sabiedrības saliedētības komisija (turpmāk – Komisija) 20.04.2022. sēdē³ ir uzklauzījusi iekšlietu ministri Mariju Golubevu un PMLP priekšnieci Mairu Rozi, kura sniedza skaidrojumu par iemesliem šī brīža situācijai PMLP, norādot gan uz personu apliecinošu dokumentu izsniegšanas 10 gadu cikliskumu kopš 1992.gada, gan klientu apkalpošanas speciālistu trūkumu zemā atalgojuma dēļ. Tomēr tika atzīmēts, ka iepriekšējā reizē, kad lielai daļai Latvijas iedzīvotāju bija jānomaina pasas, PMLP tika piešķirti papildus darbinieki, kas šoreiz nav noticis. Turklāt

¹ Sk. <https://www.lsm.lv/raksts/zinas/latvija/garas-rindas-pec-dokumentiem-pmlp--kur-iekavejusies-problemu-risinajumi.a454821/>

² Sk. <https://www.youtube.com/watch?v=h-EwadjZ16Q>

³ <https://titania.saeima.lv/livs/saeimasnotikumi.nsf/0/9F0363D5EC935DE8C2258823002BEF79?OpenDocument&prEvCat=13|Pilson%C4%ABbas,%20migr%C4%81cijas%20un%20sabiedr%C4%ABbas%20salied%C4%93t%C4%ABbas%20komisija>

situāciju ietekmēja arī Covid – 19 pandēmijas apstākļi un apstākļi, ka no 2023.gada 1.janvāra saskaņā ar Personu apliecināšanu dokumentu likuma regulējumu personas apliecināšana (eID karte) būs obligāts personu apliecināšanas dokuments Latvijas pilsonim vai nepilsonim, kurš sasniedzis 15 gadu vecumu. Vienlaikus tika sniegta informācija par sagaidāmajiem iespējamiem risinājumiem problēmsituācijas PMLP novēršanai. Tika norādīts, ka par PMLP darbinieku atalgojuma paaugstināšanu tiks lemts, pieņemot lēmumu par 2023.gada budžetu, kad darba samaksa PMLP darbiniekiem tiks iekļauta kā Iekšlietu ministrijas budžeta pirmā prioritāte. Lai jau šobrīd risinātu problēmsituāciju ar iestādes pakalpojumu nodrošināšanu, citu starp ir izveidota iekšējās motivācijas sistēma, nodrošināti finanšu līdzekļi piemaksām, visās teritoriālajās nodaļās no šī gada 1.aprīļa ir samazināts klienta apkalpošanas laiks uz 10 minūtēm, no maija vidus paredzēts elektroniskā pieraksta sistēmu saglabāt tikai 30% apmeklētāju pieņemšanas, atjaunojot klientu pieņemšanu dzīvās rindas kārtībā.⁴

[2] Pārbaudot faktisko situāciju, konstatēts, ka, mēģinot sazvanīt pēc saraksta visas PMLP teritoriālās nodaļas šī gada 3. maijā no plkst. 11.00 līdz 12.00, sazināties izdevās vienīgi ar Balvu, Gulbenes, Madonas un Preiļu teritoriālajām nodaļām, savukārt 5.maijā no plkst.11.00 līdz 12.00 sazināties izdevās vienīgi ar Balvu, Bauskas, Gulbenes un Ventspils teritoriālajām nodaļām. Sarunās tika minēts, ka klientu apkalpotājam ir jāizdara izvēle, vai apkalpot klientu klātienē vai atbildēt uz telefona zvanu, kam kā iemesls tika minēts klientu apkalpotāju trūkums.

Aplūkojot elektroniskā tiešsaistes pieraksta iespējas personu apliecināšanas dokumenta noformēšanai teritoriālajās nodaļās, konstatējams, ka Bauskas, Cēsu, Dobeles, Tukuma, Valmieras, Ventspils nodaļās klientu apkalpošanas laiks norādīts ik pa 30 minūtēm; Jelgavas klientu pieņemšana sākas ar plkst.8:30, savukārt Talsu nodaļā – plkst.9:00; Jūrmalas, Limbažu un Madonas nodaļās klientu apkalpošanas laiki ir 8:00, 8:10, 9:00, 9:10, 10:00, 10:10, 14:00, 14:10, 15:00, 15:10. Jāatzīmē, ka izgatavotās pases vai eID kartes saņemšanas laiki visās teritoriālajās nodaļās ir ik pa 10 minūtēm. Pozitīvi vērtējama Rēzeknes nodaļas rastā iespēja piedāvāt vairākus pieraksta laikus vienlaicīgi.

Visi piedāvātie klientu apmeklējuma tiešsaistes pieraksta laiki ir aizņemti līdz jūlija sākumam, izņemot Alūksnes nodaļu, kurā 29.jūnijā ir piedāvāti 2 brīvi pieņemšanas laiki un Ludzas nodaļu, kurā ar 2.jūniju ir piedāvāti vairāki klientu pieņemšanas laiki.

Tā kā viens no iemesliem tiek minēts, ka trūkst klientu apkalpotāju, tad uz 05.05.2022. PMLP mājas lapā sadaļā “Vakances” konstatējami 22 konkrētu vakanču sludinājumi klientu apkalpošanas speciālistiem, kā arī viens atvērta formas sludinājums, kurā aicināti darbā pieteikties klientu apkalpošanas speciālisti bez konkrēti norādītas atrašanās vietas.⁵

Minētajos vakanču sludinājumos piedāvātā mēnešalga ir EUR 675,- pirms nodokļu nomaksas pārbaudes laikā un pēc pārbaudes laika līdz EUR 855,- (atalgojums atkarīgs no kategorijas, kuru nosaka, ņemot vērā pretendenta profesionālo pieredzi attiecīgajā jomā, kas iegūta pēdējo piecu gadu laikā), pie kam pretendentiem izvirzītās prasības citu starpā ir augstākā izglītība, labas valodas zināšanas, izpratne par PMLP sniegtajiem pakalpojumiem.

Kā Komisijas sēdē atzīmēja PMLP priekšniece PMLP teritoriālās nodaļās klientu apkalpošanas speciālistam jāvar ne vien pieņemt iesniegumi personu apliecināšanu dokumentu noformēšanai, bet jābūt ar izpratni un zināšanām arī par migrācijas jautājumiem un administratīvajām tiesībām.

⁴ Latvijas Republikas 13.Saeimas Pilsonības, migrācijas un sabiedrības saliedētības komisijas sēdes protokols Nr.14 2022.gada 20.aprīlī//Pieejams:

[https://titania.saeima.lv/livs/saeimasnotikumi.nsf/0/9f0363d5ec935de8c2258823002bef79/\\$FILE/PR_2022_04_20_12_00_PMSSK.pdf](https://titania.saeima.lv/livs/saeimasnotikumi.nsf/0/9f0363d5ec935de8c2258823002bef79/$FILE/PR_2022_04_20_12_00_PMSSK.pdf)

⁵ Sk. <https://www.pmlp.gov.lv/lv/vakances?page=0>

[3] Ar izpratni attiecos pret PMLP priekšnieces norādītajiem iemesliem šai situācijai un atzinīgi novērtēju plānotos pasākumus PMLP rīcības efektivizācijai. Tomēr tāda situācija, kāda tā ir šobrīd, nav pieļaujama un ir bez kavēšanās uzlabojama.

Pirmkārt, PMLP nespēja kvalitatīvi nodrošināt pakalpojumu pieejamību, atvērtību un sasniedzamību, var ietekmēt ikviena cilvēka pamattiesības.

Otrkārt, nav aprobežjama tāda situācija, kad valsts neefektīvas rīcības dēļ uz 01.01.2023. būs izveidojusies situācija, ka visiem Latvijas pilsoņiem vai nepilsoņiem, kuri sasnieguši 15 gadu vecumu, nebūs bijusi iespēja noformēt un saņemt personas apliecību (eID karti). Ja valsts no cilvēka pieprasa likumpaklausīgu rīcību, tad likumam ir jābūt izpildāmam. Ja persona nevar izpildīt tai uzlikto pienākumu valsts iestādes rīcības dēļ, persona pie tā nav vainojama.

Treškārt, PMLP darbiniekiem ir tiesības uz taisnīgiem, drošiem un veselībai nekaitīgiem darba apstākļiem, kas ietver tiesības uz atbilstošu darba slodzi, kā arī uz taisnīgu darba samaksu.

Apstākļi, kas norādīti – pasu izsniegšanas 10 gadu cikliskums, kas jau tagad norāda uz lielu iestādes darba apjomu līdz pat, iespējams, 2025.gadam; obligātās personas apliecības (eID kartes) noformēšana un izsniegšana līdz 01.01.2023., kas, iespējams, nebūs īstenojama un ietekmēs PMLP noslodzi arī pēc 01.01.2023.; vēsturiskais PMLP kapacitātes izaicinājums, tostarp darbinieku atalgojums – ir tādi, kas ir prognozējami un bija laicīgi risināmi.

Neapšaubāmi esošo situāciju ir papildus ietekmējušas gan Covid-19 pandēmijas ietekmes sekas, kā rezultātā ir izveidojies jau neapmainīto un neizsniegto personu apliecinošo dokumentu uzkrājums, gan Ukrainas civiliedzīvotāju pieplūdums valstī. Vienlaikus uzmanība vēršama uz PMLP pienākumiem migrācijas jomā.

Atzīstot, ka šajā gadījumā labas pārvaldības principam neatbilst PMLP rīcība, jānorāda, ka labai pārvaldībai neatbilst arī Iekšlietu ministrijas rīcība, jo, ja PMLP nespēj efektīvi un pietiekamā kvalitātē pildīt savu funkciju, par to ir atbildīga šo iestādi pārraugošā ministrija.

Ņemot vērā minēto, saredzu valdības atbalsta nepieciešamību PMLP kapacitātes stiprināšanā un aicinu nekavējoties atrisināt situāciju, lai PMLP pamatpakalpojums būtu pieejams iedzīvotājiem saprātīgā laika periodā, kas nav ilgāks par 30 dienām.

Atbildi par plānotajiem pasākumiem lūdzu sniegt līdz šā gada 31. maijam.

Ar cieņu
tiesībsargs

Juris Jansons

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu