

VADLĪNIJAS DARBA ORGANIZĀCIJAI, DARBA SAMAKSAI UN KLIENTU APKALPOŠANAI VALSTS PĀRVALDES INSTITŪCIJĀS COVID-19 PANDĒMIJAS LAIKĀ

Informatīvo materiālu sagatavojusi Valsts kanceleja sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju, lai **sniegtu skaidrojumus un ieteikumus darba organizācijai, darba samaksai un klientu apkalpošanas organizēšanai valsts pārvaldes institūcijās Covid-19 pandēmijas laikā.** Mēs regulāri atjaunosim un papildināsim šo apkopojumu atbilstoši problēmsituācijām, kuras iestādēm radīsies, un situācijas attīstībai.

Jautājumu gadījumā aicinām vērsties Valsts kancelejā:

- cilvekresursi@mk.gov.lv (darba organizācijas un darba samaksas jautājumi);
- Erika.Gromule@mk.gov.lv, 67082987 (darba organizācijas jautājumi);
- Laila.Ruskule@mk.gov.lv, 67082983 (darba samaksas jautājumi)
- Ineta.Artemjeva@mk.gov.lv, 67082984 (darba samaksas jautājumi).

vai Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā:

- Maija.Anspoka@varam.gov.lv, 67026938 (klientu apkalpošanas jautājumi).

Versijas nr.	Datums	Papildinājumi
1.	20.03.2020.	Sākotnējā versija
2.	27.03.2020.	Papildus 2.6. – 2.9. punkts
3.	08.05.2020.	Papildus divas rindkopas 1.2. punktā 4. lpp. un jauns 1.7. punkts
4.	03.06.2020.	Precizēts 1.2. punkts, papildus 1.8. punkts
5.	09.10.2020.	Aktualizēta versija
6.	10.11.2020.	Precizēts 1.2., 1.3., 1.8. un 3. punkts
7.	02.12.2020.	Precizēts 1.2., 1.7., 1.8. un 3. nodaļa. Papildus 1.9.-1.12. punkts. Papildinājumi iekrāsoti dzeltenā krāsā.

SATURS

I DARBA ORGANIZĀCIJA	3
1.1. Kas ir attālinātais darbs?	3
1.2. Kā iestādei organizēt attālināto darbu, ņemot vērā Covid -19 infekcijas izplatību?	3
1.3. Ko darīt, ja iestādei nav iespēju nodrošināt attālināto darbu darbiniekiem?	5
1.4. Kā rīkoties iestādei, ja nodarbinātajam jāatrodas karantīnā vai jāievēro pašizolēšanās?	6
1.5. Kā iestādei organizēt starpinstitūciju sanāksmes Covid-19 pandēmijas laikā?	7
1.6. Kā organizēt personāla atlasi Covid-19 pandēmijas apstākļos?	7
1.7. Kā iestādei rīkoties, ja tās nodarbinātajam konstatēts Covid -19 vai arī SPKC nodarbināto ir noteicis kā kontaktpersonu?	7
1.8. Kādas ir darba organizācijas vispārīgās prasības Covid-19 pandēmijas laikā?	8
1.9. Ko darīt, ja darbinieks kategoriski atsakās strādāt no mājām?	11
1.10. Grozot darba līgumu attiecībā uz attālinātā darba iespēju, vai šajā gadījumā arī nav darbinieks jābrīdina 1 mēnesi iepriekš?	12
1.11. Ko darīt, ja jāslēdz dienesta viesnīca un iespēja norīkot darbiniekus citos darbos jau izmantota pavasarī. Vai ārkārtējā situācijā šo iespēju nevar izmantot ilgāk?	12
1.12. Vai datortehnikas uzskaites datu pārbaudei inventarizācijas komisija fiziski ierodas darbinieku kabinetos un skenē materiālo vērtību QR kodus vai arī šajos procesos ir ieviestas kādas izmaiņas?	12
II DARBA SAMAKSA.....	13
2.1. Vai ir pamats nodarbināto atbrīvošanai saistībā ar izmainīto darba režīmu; vai drīkst piešķirt atvaļinājumu bez darba samaksas saglabāšanas?	13
2.2. Kāda ir darba apmaksas kārtība karantīnā (pašizolācijā) esošajiem nodarbinātajiem?	13
2.3. Kāda ir darba apmaksas kārtība piespiedu dīkstāves gadījumā?	13
2.4. Nodarbinātais, pildot amata pienākumus, ir nonācis kontaktā ar personu, kurai vēlāk konstatēts Covid – 19. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par piespiedu dīkstāves (pašizolācijas) piemērošanu un kāda darba samaksa nodarbinātajam pienākas par šo periodu?	14
2.5. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par dīkstāvi, ja nodarbinātajam darba specifikas dēļ nav iespējams nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti?	14
III KLIENTU APKALPOŠANA	15
3.1. Kā iestādei organizēt pakalpojumu sniegšanu, ņemot vērā Covid-19 pandēmiju?	15
3.2. Kādi piesardzības pasākumi jāveic, lai pasargātu klientu apkalpošanas speciālistus no inficēšanās ar Covid-19?	16

Krīzes laikā īpaši svarīga ir spēja domāt racionāli, noteikt prioritātes, pieņemt lēmumus, kas ievēro visu pušu intereses, kā arī **solidaritāte – abpusēja gatavība ieguldīt papildu pūles, sniegt papildu atbalstu, paciest pārejošas neērtības un uzņemties samērīgus zaudējumus**. Solidaritāte gan attiecībās starp iestādi un nodarbināto, gan starp publisko un privāto sektoru. Solidaritāte nozīmē rīkoties kopā, lai pārvarētu grūtības, uz laiku noliekot malā kādas savas personīgās intereses. **Krīzē mēs nevaram domāt tikai katrs par sevi, mums - publiskās pārvaldes pārstāvjiem - ir kopīga atbildība par šo valsti un nepārtrauktu pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem.**

I DARBA ORGANIZĀCIJA

1.1. Kas ir attālinātais darbs?

Attālinātais darbs ir tāds darba izpildes veids, “kuru nodarbinātais varētu veikt darba devēja uzņēmuma (iestādes) ietvaros, pastāvīgi vai regulāri tiek veikts ārpus uzņēmuma (iestādes), tai skaitā darbs, ko veic, izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas”¹.

Svarīgi, ka, veicot darbu attālināti, nodarbinātais ievēro darba aizsardzības, elektrodrošības, drošības tehnikas, darba higiēnas un ugunsdrošības, ēku lietošanas un citus noteikumus. Veicot darbu attālināti, nodarbinātais uzņemas atbildību, ka darba vieta un aprīkojums ir piemērots darba veikšanai. Šeit var iepazīties ar Labklājības ministrijas ieteikumiem attiecībā uz darba drošību, nodarbinātajiem strādājot attālināti:

<http://lm.gov.lv/lv/aktuali/aktuali-list/91687-aicinajums-darba-devejiem-nodarbinatajiem-un-darba-aizsardzibas-specialistiem>

1.2. Kā iestādei organizēt attālināto darbu, ņemot vērā Covid -19 infekcijas izplatību?

Katra iestāde **patstāvīgi izvērtē iespēju nodarbinātajiem nodrošināt darbu veikt attālināti**. Covid-19 pandēmijas laikā, kad īpaša riska grupa ir gados vecāki nodarbinātie, cilvēki ar hroniskām saslimšanām un/vai pazeminātu imunitāti, par viņiem jāpadomā **prioritārā kārtībā**. Tāpat, lai izpildītu norādes par fizisko distancēšanos, prioritāte attālinātā darba nodrošināšanai piešķirama nodarbinātajiem, kuriem ir **bērni pirmsskolas un jaunākajā skolas vecumā**, ja tie neapmeklē izglītības iestādi, un nodarbinātajiem, kuri, lai dotos uz darbu, **izmanto sabiedrisko transportu**, grūtniecēm.

Vienlaikus jāizvērtē, kuras ir iestādes darbībai **kritiskās funkcijas**, lai prioritāri pasargātu to veicēju veselību. Kritiskās funkcijas ir tās, bez kuru veikšanas iestāde nevar pastāvēt - nodrošināt minimālās pamatdarbības funkcijas. Daudzās iestādēs tās ir grāmatvedība, personāla vadība, informācijas

¹ Grozījumi Darba aizsardzības likumā (pieņemti 03.10.2019., stājas spēkā 01.07.2020).

tehnoloģijas. Otra kritisko funkciju grupa ir pakalpojumi iedzīvotājiem, tomēr, ja to apjoms samazinās, mazinās arī akūti nepieciešamo cilvēkresursu skaits.

Attālinātais darbs ir darbs – tas nozīmē pieejamību un sasniegtus darba rezultātus. Nodarbinātajiem, strādājot attālināti, ir jānodrošina attālināta piekļuve darba e-pastam; darba telefonam ir jābūt pāradresētam uz privāto telefonu, nodrošinot sasniedzamību; nodarbinātajiem nepieciešams atbilstošs tehniskais nodrošinājums un pieeja attiecīgām informācijas tehnoloģiju sistēmām.

Ja iestāde nevar nodrošināt nodarbināto ar atbilstošu tehnisko aprīkojumu, piemēram, datoru, tad izvērtējams, vai ir iespēja izmantot un pielāgot nodarbinātā personīgo datoru (ar atbilstošu pieslēgumu, iestatījumiem un programmatūru) darba vajadzībām.

Struktūrvienību vadītājiem jāizvērtē, kurus darbus nodarbinātie var veikt attālināti un kādi ir to veikšanai nepieciešamie resursi. Tad struktūrvienību ietvaros jāvienojas par šādiem jautājumiem:

- attālinātā darba veikšanas kalendārs (kurš nodarbinātais un kad strādās attālināti, vai būs “dežuranti” un kādi ir viņu pienākumi u.c.);
- darba uzdevumiem, sasniedzamajiem rezultātiem un atskaitīšanās kārtību;
- komunikācijas kanāliem.

Svarīgi, lai nodarbinātais, kurš veic darbu attālināti, ir pieejams vadītājam telefoniski un arī regulāri seko līdzi e-pasta sarakstei.

Ir dažādi veidi, kā var organizēt pieteikšanos attālinātā darba veikšanai, piemēram:

- vienojoties mutiski vai rakstiski e-pastā;
- piesakot to informācijas sistēmā, piemēram, HOP;
- iesaistot personāla nodaļu vai vienojoties struktūrvienību ietvaros,

bet svarīgi, lai pietiekami ātri iestādes vadībai ir iespējams gūt pārskatu par to, kuri nodarbinātie kurā periodā strādā attālināti.

Covid-19 pandēmijas laikā **nav spēkā iepriekš rekomendētais 20% laika limits**, kas atļauts strādāšanai attālināti.² Kamēr pastāv augsta inficēšanās bīstamība, **priekšroka dodama darbam un sanāksmju organizēšanai attālināti**. Ikvienam, kuram darba raksturs un tehniskās iespējas to atļauj, ir jānodrošina attālinātā darba iespējas. Tā ir arī iespēja vadītājiem apgūt jaunas darba vadīšanas metodes un nodarbinātajiem iemācīties būt patstāvīgākiem darba izpildē.

Īpaša nodarbināto kategorija attālinātā darba kontekstā ir **vecāki, kuri Covid-19 pandēmijas laikā, kad atsevišķās mācību iestādēs tiek noteikta karantīna vai mācīšanās attālināti, paralēli darba veikšanai attālināti izglīto un pieskata bērnus**. Darba devējiem jāapzinās, ka nav iespējams

² 2013. gada vadlīnijas pieejamas šeit

https://mk.gov.lv/sites/default/files/editor/elastigs_darba_laiks_valsts_parvalde.pdf. Valsts kanceleja ir izstrādājusi informatīvo ziņojumu “Elastīgā darba organizācija valsts pārvaldes iestādēs”, kura pielikumā pievienotas praktiskas vadlīnijas. Informatīvā ziņojuma projekts tika izsludināts saskaņošanai Valsts sekretāru sanāksmē 10.09.2020. (VSS - 751, protokola Nr.36 16.§).

tādā pašā vai palielinātā intensitātē veikt visus darba pienākumus no mājām, savienojot to ar bērnu pieskatīšanu un izglītošanu. Vecākiem tie ir nozīmīgi un laukietilpīgi papildu pienākumi, kuri tiek veikti uz atpūtas un miega rēķina, veicinot stresu un pārgurumu. Aicinām dot iespēju nodarbinātajiem **pašiem plānot savu darba grafiku** dienas laikā, kā arī **samazināt prasības darba apjomam un tempam**. Tiem vecākiem, kuriem netiek nodrošināta iespēja strādāt attālināti, aicinām ārkārtējās situācijas laikā noteikt saīsinātu darba laiku darba vietā, lai viņi ātrāk varētu doties mājās pie bērniem, vismaz daļu darba veicot mājās. **Tas būtu nozīmīgs atbalsts ģimenēm un mazinātu spriedzi un izdegšanas risku vecākiem.**

Norādāms, ka laikposmā no 2020. gada 30. novembra līdz 2020. gada 31. decembrim vienam no bērna vecākiem, kurš nevar strādāt attālināti un kuram ir bērns vecumā līdz 10 gadiem (ieskaitot) vai bērns ar invaliditāti līdz 18 gadu vecumam un kurš ar Covid-19 infekciju saistīto apstākļu dēļ nedrīkst apmeklēt pirmsskolas izglītības iestādi vai mācības vispārējās izglītības programmā notiek attālināti, var saņemt vienreizēju slimības palīdzības pabalstu par 14 kalendāra dienām 60 procentu apmērā no personas vidējās apdrošināšanas iemaksu algas. No slimības palīdzības pabalsta neietur iedzīvotāju ienākuma nodokli un neveic valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas. Līdz ar to jaunais pabalsts finansiāli būtiski neatšķirsies no slimības pabalsta, ko vecāki patlaban saņem pašu vai bērnu slimības gadījumā (darbnespējas lapa B).

Šādu pašu vienreizēju slimības pabalstu par 14 kalendārajām dienām varēs saņemt arī laikposmā no 2021. gada 1. janvāra līdz 2021. gada 30. jūnijam.

1.3. Ko darīt, ja iestādei nav iespēju nodrošināt attālināto darbu darbiniekiem?

! Ņemot vērā straujo Covid-19 izplatību, aicinām meklēt iespējas nodrošināt darbu attālināti, vismaz prioritāro grupu pārstāvjiem vai organizēt darbu dežūru režīmā.

Tomēr ne visām iestādēm un ne visiem nodarbinātajiem pašlaik ir iespējams veikt darbu attālināti, jo iestādes sistēmām ārēja pieslēgšana nav iespējama vai nav izveidota, tai skaitā arī drošības un informācijas ierobežotās pieejamības dēļ. Tādā gadījumā var uzdot veikt citus darbus, kuru izpildei nav nepieciešams pieslēgties sistēmām, meklēt iespēju nogādāt nodarbināto darba vietā drošā veidā (ar iestādes vai personīgo transportu), izveidot pieeju sistēmām, mainot to tehniskos parametrus u.c. Nodarbinātajam savukārt jāizturas atbildīgi un ar izpratni jāizvērtē situācija, nākot pretī iestādei un proaktīvi uzsākot darbus, kuri varbūt nav viņa amata aprakstā.

Organizējot darbu **dežūru režīmā**, ieteicams, lai darbinieki kabinetos atrodas pa vienam vai diviem, nodrošinot sociālo distancēšanos.

Iestāde nodarbinātajiem darbam klātienē nodrošina individuālos aizsardzības līdzekļus, kas ir nepieciešami darba pienākumu veikšanai (piemēram, mutes un deguna aizsegus). Tas ietver vai nu aizsardzības līdzekļu iepirkšanu vai izdevumu par to iegādi kompensēšanu.

Ja nodarbinātie strādā **atvērtajos birojos**, nepieciešams organizēt darbu tā, lai tiek saglabāta droša distance (vismaz 2 metri) starp nodarbinātajiem, un nodrošinot ar individuāliem aizsardzības līdzekļiem (mutes un deguna aizsegiem). Tāpēc aicinām pārskatīt iestādes darba laika organizāciju, ieviešot **elastīgo darba laiku**, lai izvairītos no liela nodarbināto skaita atrašanās iestādē vienlaicīgi un sabiedriskā transporta izmantošanas aktīvākajās dienas stundās.

Nodarbinātajiem, kuriem amatu pienākumu izpilde ir jānodrošina klātienē no 2020. gada 3. decembra līdz ārkārtējās situācijas beigām (2021. gada 11. janvārim) telpās, kurās ir vairāk par vienu cilvēku, obligāti jālieto mutes un deguna aizsargs. Mutes un deguna aizsegu darba vietā var nelietot tikai nodarbinātais, kurš viens pats atrodas darba kabinetā un tikai laikā, kamēr viņš tur ir viens.

1.4. Kā rīkoties iestādei, ja nodarbinātajam jāatrodas karantīnā vai jāievēro pašizolēšanās?

Ministru kabineta 2020. gada 9. jūnija noteikumu Nr. 360 "[Epidemioloģiskās drošības pasākumi Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai](#)" [56. punkts](#) paredz: ja persona pēdējo 14 dienu laikā uzturējusies kādā no Slimību profilakses un kontroles centra (SPKC) tīmekļvietnē [publicētajām valstīm, uz kurām ir attiecināmi īpašie piesardzības un ierobežojošie pasākumi](#), tai jānodrošina pašizolāciju dzīvesvietā vai citā uzturēšanās vietā 10 dienas pēc izbraukšanas no minētās valsts.

Gadījumā, ja persona šo pienākumu nepilda un ierodas darba vietā, pastāv pamats **atstādināt un ierosināt disciplinārlietu** par epidemioloģiskās drošības pasākumu neievērošanu.

Šajā jautājumā atšķiras regulējums ierēdņiem un darba tiesiskajās attiecībās esošajiem nodarbinātajiem (darbiniekiem):

Darbiniekiem	Ierēdņiem
• Darbinieku var atstādināt, pamatojoties uz Darba likuma 58. panta trešo daļu, kas paredz, ka darba devējam ir tiesības atstādināt darbinieku no darba, ja šis darbinieks, veicot darbu vai arī atrodoties darba vietā, ir alkohola, narkotiku vai toksiska reibuma stāvoklī, kā arī citos gadījumos, kad darbinieka neatstādināšana no darba var kaitēt viņa paša vai trešo personu drošībai un veselībai, kā arī darba devēja vai trešo personu pamatotām interesēm; • Darbiniekam par atstādināšanas laiku neizmaksā darba samaksu.	• Ierēdņi par konkrēta rīkojuma nepildīšanu var disciplināri sodīt un uz disciplinārlietas izskatīšanas laiku var atstādināt. Par šādu pārkāpumu izsaka rājienu vai samazina mēnešalgu uz laiku no trim mēnešiem līdz vienam gadam, ieturot līdz 20 procentiem no mēnešalgas; • Ierēdņim par atstādināšanas laiku izmaksā darba samaksu.

- var piemērot administratīvo atbildību vai kriminālatbildību;
- izpildes nodrošināšanai izmantojami arī Administratīvā procesa likumā paredzēti piespiedu līdzekļi – piespiedu izpilde un piespiedu nauda (minimālā piespiedu nauda ir 50 *euro*, maksimālā piespiedu nauda fiziskajai personai ir 5000 *euro*). Turklāt piespiedu naudu var uzlikt atkārtoti, līdz adresāts izpilda vai pārtrauc attiecīgo darbību (Administratīvā procesa likuma 370. panta otrā daļa)³.

³ Liholaja V., Briede J., Laveniece-Straupmane N., Judins A., Ziemane I. Ārkārtējā situācija: juristu viedokļi par tiesisko regulējumu un tā piemērošanu. Jurista Vārds, 17.03.2020., Nr. 11 (1121), 8.lpp.

1.5. Kā iestādei organizēt starpinstitūciju sanāksmes Covid-19 pandēmijas laikā?

Iestādes ir aicinātas šobrīd **neorganizēt klātienes starpinstitūciju sanāksmes**, bet nepieciešamības gadījumā organizēt tās **attālināti**.

Mūsdienu tehnoloģiskās iespējas piedāvā dažādus risinājumus, kurus iespējams izmantot, lai organizētu sanāksmes attālināti, piemēram, telekonferences un video konferences, izmantojot dažādus tehniskos rīkus (MS Office 365, Skype, WhatsApp, Zoom, Webex, Whereby, Slack, GoogleHangouts u.c.).

Lai noskaidrotu jūsu iestādē pieejamos tehniskos risinājumus, aicinām konsultēties ar iestāžu tehniskā atbalsta personālu.

Papildu ieteikumi pieejami arī šeit:

https://www.varam.gov.lv/sites/varam/files/data_content/rekomendacija_video_sanaksmju_nodrosinasanai_varam_18032020-11.pdf

1.6. Kā organizēt personāla atlasi Covid-19 pandēmijas apstākļos?

Personāla atlasī, tajā skaitā atklātus pretendentu konkursus, ir iespējams **nodrošināt attālināti**, izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas.

Iestādes var veikt šādus pasākumus:

- aicināt pretendentus pieteikumu dokumentus **iesniegt tikai elektroniski** un elektroniski apliecināt to saņemšanu;
- **CV validācijas** (pārbaudes) procesā izmantot telefoninterviju;
- **komisijas sēdes** organizēt attālināti telefonkonferences vai videokonferences veidā;
- **darba intervijas** ar pretendentiem organizēt attālināti, izmantojot Skype, MS Teams interviju vai citu risinājumu.

Īstenojot konkursu telefonintervijas vai videointervijas veidā, aicinām iestādes rīkoties tā, kā tas tiktu darīts, intervijai noritot klātienē, un neievieš papildu darbības, kas sarežģītu intervijas norisi. Piemēram, **nav nepieciešams ierakstīt telefoninterviju vai videointerviju, ja līdzīga prakse netiek ievērota, īstenojot intervijas klātienē**.

Iestādei, organizējot atlases attālināti, ir svarīgi nodrošināt skaidru komunikāciju ar pretendentu, piemēram, sagatavot rakstisku uzaicinājumu uz darba interviju, kurā ietverta informācija par to, kā norisināsies intervija, un, noslēdzoties darba intervijai, iestāde var nosūtīt pateicības vēstuli par dalību intervijā.

1.7. Kā iestādei rīkoties, ja tās nodarbinātajam konstatēts Covid -19 vai arī SPKC nodarbināto ir noteicis kā kontaktpersonu?

Nodarbinātajam, kuram konstatēta Covid-19 saslimšana vai SPKC epidemiologs nodarbināto ir noteicis kā kontaktpersonu, **tieks izsniegta darba nespējas lapa**. Vairāk informācijas SPKC sagatavotajās vadlīnijās:

<https://spkc.gov.lv/lv/tavai-veselibai/aktualitate-par-jauno-koronavi/darbnespejas-lapu-izsniegšana/>

Darba telpās, kurās ir uzturējies nodarbinātais, kuram konstatēta Covid-19 saslimšana, **ir jāveic telpu dezinfekcija** saskaņā ar SPKC ieteikumiem. Vairāk informācijas šeit:

<https://spkc.gov.lv/lv/tavai-veselibai/aktualitate-par-jauno-koronavi/tirisana-un-dezinfekcija>

Iestādes noteiktā atbildīgā persona nosaka personas, kuras bijušas kontaktā ar saslimušo personu līdz divām dienām pirms personas saslimšanas (vai infekcijas konstatēšanas laboratorijā), ņemot vērā šādus kritērijus:

- nodarbinātajam ir bijis personīgs kontakts ar Covid-19 inficēto personu ne tālāk kā divu metru attālumā un ilgāk par 15 minūtēm;
- nodarbinātajam ir bijis fizisks kontakts ar Covid-19 inficēto personu (piemēram, sarokošanās, apskāviens);
- nodarbinātajam ir bijis neaizsargāts tiešs kontakts ar Covid-19 inficētās personas inficētajiem izdalījumiem (piemēram, uzklepots, uzšķaudīts);
- nodarbinātais ir atradies slēgtā vidē (piemēram, darba telpā, koplietošanas vai sanāksmju telpā, uzgaidāmajā telpā utt.) kopā ar Covid-19 inficēto personu ilgāk par 15 minūtēm.

Ievērojot minētos kritērijus, iestādes atbildīgā persona izveido kontaktpersonu sarakstu (norādot personas vārdu, uzvārdu, personas kodu, dzīvesvietas adresi un datumu, kad bijis pēdējais kontakts ar inficēto personu kolektīvā), kuru vienas dienas laikā nosūta SPKC.

Vienlaicīgi arī iestādes atbildīgā persona informē kolektīvā noteiktās kontaktpersonas par to, ka konkrētai personai bijis ciešs kontakts ar Covid-19 inficētu personu un tai ir pienākums ievērot mājas karantīnu, kā arī nepieciešams sazināties ar ģimenes ārstu, lai uzsāktu medicīnisko novērošanu un nepieciešamības gadījumā saņemtu darba nespējas lapu.

1.8. Kādas ir darba organizācijas vispārīgās prasības Covid-19 pandēmijas laikā?

Iestāde, balstoties uz tās darba procesu specifiku, **nosaka optimālo samēru starp darba laiku attālināti un birojā** tā, lai pilnībā nodrošinātu valdības noteikto fiziskās distancēšanās prasību ievērošanu.

Šobrīd prioritāte ir strādāt attālināti, ja darba specifika to pieļauj un nodarbinātajam ir iespēja mājās pilnvērtīgi veikt darba pienākumus.

Iestādei ir pienākums veikt pasākumus Covid-19 izplatības ierobežošanai darba kolektīvā, nosakot atbildīgo personu par šo pasākumu ieviešanu, kā arī informējot par tiem nodarbinātos.

Lai varētu ierobežot Covid-19 izplatību iestādēs, nodarbinātie jāaicina lietot mutes un deguna aizsegus arī, ienākot un izejot no iestādes, pārvietojoties iestādē un atrodoties ārpus savas darba vietas (piemēram, kabineta).

Neatliekamie pasākumi, kas jāveic darba devējam attiecībā uz nodarbinātajiem, kuriem nav iespējams nodrošināt attālināto darbu, ir šādi:

1. Optimāla fiziskā distancēšanās darba vietā:

- Darba vietu iekārtojuma jābūt tādā, lai nodrošinātu, ka minimālais attālums vienai darba vietai no otras ir 2 m (4 m² uz vienu nodarbināto). Kaut arī darbavietā kolēģu starpā darba procesā pieļaujama arī distancēšanās attāluma samazināšana, tomēr ieteicams, kur vien tas iespējams, nodrošināt 2 m distancē ievērošanu. Ja distancēšanās attālumu nav iespējams ievērot, obligāti lietojami mutes un deguna aizsegi;
- Nepieciešamības gadījumā jāvērtē iespēja nodarbināto fiziskai nodalīšanai, tādējādi mazinot personu skaitu vienā telpā. Ja to nav iespējams nodrošināt, jāveido darba laika grafiks, kas nodrošina vienlaikus gan darba pienākumu izpildi, gan arī noteikto drošības pasākumu ievērošanu. Var ieviest arī papildu marķējumus distancēšanās nodrošināšanai;
- Ja nav iespējams nodrošināt 2 metru fizisko distanci un ierobežot pakalpojuma sniegšanas laiku mazāk kā 15 minūtes, izveido fizisku barjeru starp cilvēkiem vai lieto mutes un deguna aizsegi;
- Nepieciešamības gadījumā darba devējs var izvēlēties arī iespēju nodarbināto distancēšanās nodrošināšanai veidot pagarinātus darba galdus.

2. Higiēnas un infekcijas ierobežošanas prasību ievērošana:

- Jābūt pieejamiem roku mazgāšanas un dezinfekcijas līdzekļiem;
- Bieži jātīra durvju rokturi;
- Darba vietas jātīra reizi dienā ar mazgāšanas līdzekli un ūdeni;
- Iestādei jānodrošina nodarbinātajiem individuālie aizsardzības līdzekļi, kas ir nepieciešami darba pienākumu veikšanai (piemēram, mutes un deguna aizsegi);
- Jāievēro maksimāli drošības pasākumi, nodarbinātajiem un apmeklētājiem pārvietojoties ar liftu. Darba devējam jāvērtē iespēja lifta pieejamību nodrošināt pirmajā un pēdējā stāvā, pārējos atslēdzot;
- Regulēt nodarbināto un apmeklētāju pārvietošanos pa kāpnēm. Kur tas ir iespējams, dalīt plūsmu, pa vienām kāpnēm nodrošinot plūsmu virzienā uz augšu, bet pa citām – uz leju;
- Nodarbinātajiem, pārvietojoties pa gaitenīiem, ievērot noteiktās distancēšanās prasības (2 m attālumu): pārvietoties vienam aiz otra, dodot iespēju līdzvērtīgai kustībai arī pretējā virzienā, kā arī ieteicams lietot mutes un deguna aizsegi;
- Ja koridoros ir izvietoti krēsli apmeklētājiem, nepieciešams samazināt to skaitu, lai nodrošinātu pietiekamu attālumu starp tiem;
- Jānodrošina, lai darba vietā neatrodas personas ar akūtas elpceļu infekcijas slimības pazīmēm vai personas, kam noteikta pašizolācija, pašizolācija (mājas karantīna) vai obligātā izolācija.

3. Darba sapulču organizēšana, svētku svinēšana:

- Nodarbinātajiem ir un būs nepieciešamība organizēt dažādas sanāksmes. Aicinām tās pēc iespējas organizēt virtuālajās platformās, lai izvairītos no daudzu cilvēku vienlaicīgas atrašanās darba telpā. Ja sapulce tomēr notiek klātienē, ir jāievēro distancēšanās un jālieto individuālie aizsardzības līdzekļi (mutes un deguna aizsegi);

- Covid-19 pandēmijas laikā jāatsakās no jebkādiem kolektīviem pasākumiem un svētku svinēšanas klātienē.

4. Mācību pasākumi:

- pieaugušo profesionālās tālākizglītības, profesionālās pilnveides un neformālās izglītības programmu apguvi nodrošina attālināti, izņemot tādas praktiskās daļas apguvi, kura nepieciešama profesionālo prasmju vai kvalifikācijas ieguvei un kuru nav iespējams veikt attālināti.

5. Atpūtas telpu un nodarbināto virtuves izmantošana:

- Pēc iespējas jāizvairās no vairāku darbinieku vienlaicīgas uzturēšanās nodarbināto atpūtas un virtuves telpās. Ja citādi to nav iespējams nodrošināt, ieteicams veidot atsevišķus grafikus šo telpu apmeklēšanai.

6. Klientu apkalpošana:

- Jāizvērtē nepieciešamība organizēt klientu apkalpošanu klātienē. Iespējams, ka ārkārtējās situācijas laikā ir izveidoti jauni pakalpojumu saņemšanas kanāli – ja tie ir pierādījuši savu efektivitāti, ieteicams iesāktu praksi turpināt, nodrošinot vīrusa ierobežošanas prasību ievērošanu;
- Pakalpojuma sniegšanas vietās gan nodarbinātajiem, gan apmeklētājiem redzamā vietā jānovieto informācija par piesardzības pasākumiem, brīdinot, ka pakalpojuma sniegšanas vietā nedrīkst atrasties personas, kurām noteikta pašizolācija, mājas karantīna vai stingrā izolācija vai kurām ir elpošanas ceļu infekcijas pazīmes, kā arī brīdinājums par 2 metru distances ievērošanu un mutes un deguna aizsegu lietošanu;
- Jāievieš distances nodrošināšanas pasākumi klientu apkalpošanā, nodrošinot, ka vienlaicīgi neatrodas vairāk kā viens apmeklētājs uz 4 m². Rindu veidošanās gadījumā organizējama cilvēku plūsmas kontrole, lai novērstu drūzmēšanos;
- Apmeklētājiem redzamās vietās izvieto skaidri salasāmas norādes par nepieciešamību būt sociāli atbildīgiem un ievērot 2 metru distanci un lietot mutes un deguna aizsegu;
- **Personas, kuras nelieto vai nepareizi lieto mutes un deguna aizsegu (piemēram, neuzliek uz deguna), nedrīkst apkalpot;**
- Klientu apkalpošanas telpās iespēju robežās iezīmē vietas 2 metru distances ievērošanai vietās, kurās iespējama apmeklētāju pulcēšanās;
- Klientu apkalpošanas telpās nodrošināma iespēja veikt roku higiēnu gan darbiniekiem, gan apmeklētājiem (nodrošinot siltu ūdeni, šķidrās ziepes un roku susināšanas līdzekļus vai spirtu (sastāvā vismaz 70 % etanola));
- Gan nodarbinātajiem, gan apmeklētājiem vēlams lietot tikai personīgos vai vienreizlietojamus rakstāmpiederumus u.c. inventāru, novēršot iespēju, ka tie tiek nodoti no vienas personas citai;
- Ņemot vērā, ka klientu apkalpošanas telpās atrodas apmeklētāji, telpu un virsmu tīrīšanā pievēršama īpaša uzmanība virsmām un priekšmetiem, ar kuriem cilvēki bieži saskaras

(piemēram, kopīgi lietojamo tehnisko ierīču, durvju rokturi, galdu virsmas, krēslu rokturu balsti, virsmas tualetēs, krāni utt.). Nodrošināma iespēja pirms to lietošanas dezinficēt rokas vai arī nodrošināt šo ierīču regulāru dezinfekciju (vismaz 3-5 reizes dienā, ja iespējams – pēc katras lietošanas reizes) ar šīm ierīcēm piemērotiem dezinfekcijas līdzekļiem. Telpas regulāri vēdināmas;

- Klientu apkalpošanas speciālistiem jānodrošina individuālie aizsardzības līdzekļi – mutes un deguna aizsegi, aizsargbarjeras, kā arī jāizvērtē nepieciešamība noteikt citu papildu drošības pasākumu ievērošanu;
- Iespēju robežās jānodrošina publiskā pakalpojuma saņēmēja uzskaiti (vārds, uzvārds, kontakttālrunis), lai būtu iespējams apzināt un brīdināt kontaktpersonas Covid-19 infekcijas gadījumā;
- Jānodrošina īpaši piesardzības pasākumi pakalpojuma nodrošināšanas norisē iesaistītām personām vecumā virs 65 gadiem, personām ar hroniskām slimībām (hroniskas elpošanas ceļu slimības, cukura diabēts, sirds asinsvadu sistēmas slimības, garīga rakstura traucējumi), kā arī personām ar imūndeficītu.

1.9. Ko darīt, ja darbinieks kategoriski atsakās strādāt no mājām?

Covid-19 pandēmijas laikā un jo īpaši, kad ir izsludināta arī ārkārtējā situācija, kā arī, ņemot vērā to, ka liela daļa no jauna reģistrēto Covid-19 saslimšanas gadījumu ir saistīti ar darba kolektīviem, nepieciešams būt saprotošiem un atbalstošiem un maksimāli strādāt attālināti, it īpaši, ja darba specifika to pieļauj un darbiniekam ir iespējas mājās pilnvērtīgi veikt darba pienākumus.

Vienlaikus jāapzinās, ka pat tad, ja no darba resursu pieejamības viedokļa nodarbinātais var pildīt pienākumus attālināti, viņam/viņai var mājās nebūt darbam piemērotu apstākļu. Tāpēc šādas situācijas jārisina ar abpusēju izpratni un iejūtību.

Ierēdņa amata būtība paredz pildīt priekšniecības likumīgos rīkojumus, tāpēc ierēdņi nevar atteikties strādāt no mājām, ja darba specifika to pieļauj un ierēdnim ir iespējas mājās pilnvērtīgi veikt darba pienākumus. Lai gan par konkrēta rīkojuma nepamatotu nepildīšanu ierēdņi var disciplināri sodīt, ir svarīgi noskaidrot atteikuma iemeslus un rast abpusēju risinājumu.

Attiecībā uz darbiniekiem: ja darba līgumā nav paredzēta darba veikšana attālināti, tad attālinātais darbs pieļaujams tikai, darbiniekam un darba devējam vienojoties. T.i., atbilstoši Darba likuma 40. panta otrās daļas 4. punktam darba vieta ir viena no darba līgumā obligāti norādāmajām sastāvdaļām. Līdz ar to darbiniekam saistības izpildei ir tiesības darba laikā atrasties darba vietā un veikt darba pienākumus. Ja darba līgumā nav paredzēta darba veikšana attālināti, tad attālinātais darbs pieļaujams tikai, darbiniekam un darba devējam vienojoties.

Ņemot vērā valstī izsludināto ārkārtējo situāciju, aicinām darba devējus, darbiniekus un darbinieku pārstāvjus (arodbiedrības) mēģināt rast domstarpību risinājumus savstarpējās pārrunās, būt iecietīgiem un izprotošiem vienam pret otru.

Gadījumā, ja nav iespējams panākt vienošanos par darba veikšanu attālināti:

saskaņā ar Darba aizsardzības likuma 27. panta pirmo daļu darba devējs ir atbildīgs par nodarbināto drošību un veselību darbā. Darba aizsardzības pasākumus darba devējs veic saskaņā ar Darba aizsardzības likumā definētajiem darba aizsardzības vispārīgajiem principiem, tajā skaitā, darba vidi izveido tā, lai izvairītos no darba vides riska vai mazinātu nenovēršama darba vides riska ietekmi.

Tādējādi darba devējam ir jāveic atbilstoši pasākumi, kas vērsti uz darbinieku aizsardzību un veselību darbā, lai samazinātu vai novērstu iespēju darbiniekiem inficēties ar Covid-19 vīrusu, tajā skaitā jānodrošina epidemioloģiskās drošības un darba aizsardzības pasākumi.

1.10. Grozot darba līgumu attiecībā uz attālinātā darba iespēju, vai šajā gadījumā arī nav darbinieks jābrīdina 1 mēnesi iepriekš?

Darbinieks un darba devējs var grozīt darba līgumu, savstarpēji vienojoties. Šajā gadījumā nav nepieciešams brīdināt vienu mēnesi iepriekš.

Viena mēneša termiņš obligāti jāievēro, kad darbinieku brīdina par darba līguma uzteikumu saistībā ar tajā piedāvātajiem grozījumiem, tas ir, ja darbinieks nepiekrīt turpināt darba tiesiskās attiecības atbilstoši darba devēja piedāvātajiem darba līguma grozījumiem (Darba likuma 98. pants). Šādos gadījumos jānorāda arī uzteikuma pamats, kāds no Darba likuma 101. panta pirmās daļas gadījumiem.

1.11. Ko darīt, ja jāslēdz dienesta viesnīca un iespēja norīkot darbiniekus citos darbos jau izmantota pavasarī. Vai ārkārtējā situācijā šo iespēju nevar izmantot ilgāk?

Nē, nevar, Darba likuma 57. pantā ir precīzi noteikts periods šādām situācijām: divi mēneši gada laikā.

Risinājums ir darba līguma grozījumi, nosakot, ka uz noteiktu laiku (piemēram, trim mēnešiem vai uz ārkārtējās situācijas laiku) darbiniekam mainās amata pienākumi.

1.12. Vai datortehnikas uzskaites datu pārbaudei inventarizācijas komisija fiziski ierodas darbinieku kabinetos un skenē materiālo vērtību QR kodus vai arī šajos procesos ir ieviestas kādas izmaiņas?

Ministru kabineta 2020. gada 6. novembra rīkojums Nr. 656 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" neparedz izmaiņas inventarizācijas kārtībā.

Katrai iestādei sadarbībā ar atbildīgo personu par Covid-19 izplatības ierobežošanas pasākumu ieviešanu ir jānosaka inventarizācijas kārtība Covid-19 laikā.

Veicot inventarizāciju klātienē, aicinām ievērot visus epidemioloģiskos drošības pasākumus (visiem lietot mutes un deguna aizsegus, ievērot distanci, dezinficēt rokas).

Gadījumā, ja daļa nodarbināto ar iestādes izsniegto tehniku strādā tikai attālināti un darba vietā neierodas nevienu dienu, tad izvērtējams, vai iestādē nebūtu nosakāma kārtība, kā attālināti varētu pārliecināties par materiālo vērtību esamību dabā (piemēram, tiešsaistes režīmā, inventarizācijas numuru un tehnikas foto nosūtīšana komisijai u.tml.).

II DARBA SAMAKSA

2.1. Vai ir pamats nodarbināto atbrīvošanai saistībā ar izmainīto darba režīmu; vai drīkst piešķirt atvaļinājumu bez darba samaksas saglabāšanas?

Šobrīd nav tiesiska pamata nodarbināto atbrīvošanai, pārtraucot darba tiesiskās vai dienesta attiecības pēc darba devēja iniciatīvas. Arī atvaļinājuma bez darba samaksas saglabāšanas piešķiršana pēc darba devēja iniciatīvas neatbilst tiesiskajam regulējumam: darba tiesisko vai dienesta attiecību pārtraukšana vai arī atvaļinājums bez darba samaksas saglabāšanas ir pieļaujams tikai gadījumā, ja tā notiek pēc nodarbinātā iniciatīvas. Vienlaikus praksē var būt situācijas, kad, ievērojot solidaritātes principu, abpusēji vienojoties un izprotot situāciju, **nodarbinātais dodas apmaksātā vai neapmaksātā atvaļinājumā**, jo nevar vai nevēlas ierasties darba vietā, bet attālināta pieeja darba sistēmām nav iespējama. Iestādei savukārt nepieciešams izvērtēt, vai nav nepieciešamas izmaiņas pieņemtajā kārtībā un vai tā nebūtu maināma, lai operatīvi risinātu darba organizācijas jautājumus.

Papildu informācija un skaidrojums atrodams šeit: <http://www.lm.gov.lv/lv/aktuali/aktuali-list/91677-informacija-darbiniekiem-un-darba-devejiem-covid-19-izplatibas-laika>

2.2. Kāda ir darba apmaksas kārtība karantīnā (pašizolācijā) esošajiem nodarbinātajiem?

Ja nodarbinātajam nav novērojama veselības stāvokļa pasliktināšanās pēc atgriešanās no ārvalstīm un viņam ir iespēja veikt darba pienākumus attālināti, šajā laikā **tiek maksāta noteiktā mēnešalga un saglabājas piemaksas, ja tādas bijušas noteiktas iepriekš.**

Ja kādu iemeslu dēļ nodarbinātajam nav iespējams veikt darbu attālināti un viņš atrodas karantīnā (pašizolācijā), viņam par šo laika periodu **tiek saglabāta noteiktā mēnešalga, bet netiek saglabātas piemaksas,** ja tādas bijušas iepriekš noteiktas. Būtu svarīgi izvairīties no šādiem dīkstāves gadījumiem, meklējot iespēju nodarbinātajam saņemt samaksu **par faktiski paveiktu darbu,** pat, ja tas neietilpst nodarbinātā amata aprakstā. Ja darba devējam nav iespējams nodrošināt darba veikšanu attālināti, tad var uzdot nodarbinātajam veikt arī citus pienākumus un uzdevumus, kas īpaši nepieciešami iestādei krīzes situācijas risināšanā. Tāpat pilnīgi pamatots risinājums būtu **nodarbinātā došanās apmaksātā atvaļinājumā,** īpaši, ja ir izveidojies liels atvaļinājuma dienu uzkrājums.

2.3. Kāda ir darba apmaksas kārtība piespiedu dīkstāves gadījumā?

Darba likums, 74. pants:

(2) Darbinieka saistība uzskatāma par izpildītu un darba devējam ir pienākums izmaksāt šā panta trešajā daļā noteikto atlīdzību arī tad, ja darba devējs darbinieku nenodarbina vai arī neveic darbinieka saistības izpildījuma pieņemšanai nepieciešamās darbības (dīkstāve). **Par dīkstāvi, kas radusies nodarbinātā vainas dēļ, viņš šo atlīdzību nesaņem.**

Minētais Darba likuma regulējums paredz, ka nodarbinātajam nepienākas samaksa par darbu, kuru viņš ir atteicies veikt **bez objektīva pamata.**

Piespiedu dīkstāves gadījumā darbiniekam un ierēdnim, kuram noteikta laika alga (mēnešalga), izmaksā **noteikto darba samaksu**. Ja darbiniekam ir noteikta **akorda alga**, viņam izmaksā **vidējo izpeļņu** (Darba likuma 74. panta otrā un trešā daļa). Būtu svarīgi izvairīties no šādiem dīkstāves gadījumiem, meklējot iespēju nodarbinātajam saņemt samaksu **par faktiski paveiktu darbu**, pat, ja tas neietilpst nodarbinātā amata aprakstā.

2.4. Nodarbinātais, pildot amata pienākumus, ir nonācis kontaktā ar personu, kurai vēlāk konstatēts Covid – 19. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par piespiedu dīkstāves (pašizolācijas) piemērošanu un kāda darba samaksa nodarbinātajam pienākas par šo periodu?

Par darbinieka došanos piespiedu dīkstāvē (pašizolācijā) tiek izdots darba devēja rīkojums un darbiniekam tiek saglabāta darba samaksa pilnā apmērā, kāda tā bija līdz brīdim, kad tika izdots rīkojums par darbinieka došanos piespiedu dīkstāvē (pašizolācijā).

Rīkojums par piespiedu dīkstāves piemērošanu saistībā ar pašizolāciju pamatojams ar:

- Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likuma 3. panta piektās daļas 5. punkta "b" apakšpunktu;
- Attiecībā uz amatpersonām ar speciālajām dienesta pakāpēm: Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonu ar speciālajām dienesta pakāpēm dienesta gaitas likuma 3. panta otro daļu, kurā ir noteikts, ka uz amatpersonu attiecas darba tiesiskās attiecības reglamentējošo normatīvo aktu normas, kas nosaka atlīdzību gadījumos, kad darbinieks neveic darbu attaisnojošu iemeslu dēļ, un Darba likuma 74. panta otro daļu;
- Attiecībā uz valsts civildienesta ierēdņiem: Valsts civildienesta likuma 2. panta ceturto daļu, kurā ir noteikts, ka valsts civildienesta tiesiskajās attiecībās piemērojamas darba tiesiskās attiecības regulējošo normatīvo aktu normas, kas nosaka darba samaksu, un Darba likuma 74. panta otro daļu;
- Attiecībā uz darbiniekiem: Darba likuma 74. panta otro daļu.

Iepriekš norādīto var papildināt ar Darba aizsardzības likuma 4. pantu, kurā ietverti darba aizsardzības vispārīgie principi.

2.5. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par dīkstāvi, ja nodarbinātajam darba specifikas dēļ nav iespējams nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti?

Aicinām iestādes izvairīties no šādiem dīkstāves gadījumiem, meklējot iespēju nodarbinātajam saņemt samaksu par faktiski paveiktu darbu. Taču, ja iestādei nodarbinātā darba specifikas dēļ nav iespēja nodarbinātajam nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti, rīkojumā par dīkstāvi ietver šo vadlīniju 2.4. punktā norādītos pamatojumus atkarībā no nodarbinātības attiecību veida. Iestādei rīkojumā jānorāda arī izvērstais pamatojums, kādēļ konkrētajai personai nav iespējams nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti.

III KLIENTU APKALPOŠANA

3.1. Kā iestādei organizēt pakalpojumu sniegšanu, ņemot vērā Covid-19 pandēmiju?

Pakalpojumu sistēmai ir jādarbības arī Covid-19 pandēmijas laikā, nav pieļaujama pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana.

Katra iestāde **patstāvīgi izvērtē iespēju nodrošināt pakalpojumu sniegšanu klātienē** klientu apkalpošanas centros. Iestāde, pieņemot lēmumu par klātienē klientu apkalpošanu, iespēju robežās nodrošina visu iesaistīto pušu (klienta, klientu apkalpošanas darbinieka, citu iestādes darbinieku u.c.) drošību, tai skaitā nodarbinātajiem nodrošina individuālos aizsardzības līdzekļus (mutes un deguna aizsegus).

Iesakām klientu apkalpošanas centru telpas **neslēgt**. Klientu klātienē pieņemšana pamatā organizējama pēc pieraksta, komunikācijas līdzekļos uzsverot elektronisku pakalpojuma pieteikšanas iespēju. Ja visi iestādes pakalpojumi piesakāmi **tikai** elektroniski, klientu klātienē pieņemšanu var neveikt.

Klātienē pakalpojumu sniegšana ir organizējama, ievērojot 2 m distanci starp pakalpojuma pieteicēju un pakalpojuma pieteikuma pieņēmēju – klientu apkalpošanas darbinieku. Klientu apkalpošanas centra darba laiku **klātienē** apmeklējumam var noteikt **īsāku kā parasti**, par to informējot iedzīvotājus tiem pieejamajos formātos.

Klientus, kuri nelieto vai nepareizi lieto mutes un deguna aizsegu (piemēram, neuzliek uz deguna) nedrīkst apkalpot.

Pakalpojuma pieteikuma pašaizpildei klātienē klientu apkalpošanas centros jānodrošina iestādes pakalpojumu veidlapas to aizpildīšanai uz vietas, kastītes šo pieteikumu iesniegšanai, brīvpieejas internetu, klienta darba vietu, vēlams, norobežotu ar aizsargbarjeru, u.c. Vēlams novietot klientam pieejamu roku dezinfekcijas līdzekli.

Svarīgākie pakalpojumu organizācijas aspekti ir šādi:

- Katra iestāde **nodrošina telefonisku atbalstu** pakalpojuma pieteikšanai. Telefoniski ir sniedzams atbalsts e-pakalpojuma pieteikšanai un informācija par pakalpojumu;
- Katra iestāde **nodrošina e-pasta sarakstes atbalstu** pakalpojuma pieteikšanai. Pakalpojuma pieņemšana e-pastā iespējama, ja klients pieteikumu ir parakstījis ar e-parakstu. Iestāde patstāvīgi izvērtē, vai e-pastā sūtīts pakalpojuma pieteikums ir pieņemams bez e-paraksta, ja klients ir identificējams, piemēram, ar sekojošu atzvanu un kontroles jautājumu;
- Klientu apkalpošanas centra darbiniekam pirms pakalpojuma pieteikuma pieņemšanas ir **jāidentificē klients** ar drošu identifikatoru – pasi vai ID karti, vai EDS paroli.

Informācija par klientu apkalpošanas centra **darba laiku, pārtraukumu, pakalpojumiem, to pieteikšanas kanāliem, telefona numuru, e-pastu** iestāde komunicē savā tīmekļvietnē un citos iedzīvotājiem sasniedzamos resursos (informatīvās lapās pie klientu apkalpošanas centra durvīm, pastkastītēs, veikalos, doktorātos, b/d iestādēs, pie ziņojumu dēļiem u.c.).

3.2. Kādi piesardzības pasākumi jāveic, lai pasargātu klientu apkalpošanas speciālistus no inficēšanās ar Covid-19?

Klātienē pakalpojumu sniegšana ir organizējama, **ievērojot 2 m distanci** starp pakalpojuma pieteicēju un pakalpojuma pieteikuma pieņēmēju un nodrošinot, ka apkalpošanas speciālistam ir pieejami individuālie aizsardzības līdzekļi – mutes un deguna aizsegi.

Klātienē apkalpošanas speciālistu darba vietas norobežojamas ar piemērotu **aizsargbarjeru**, piemēram, stikla barjeru, telpās lietojami marķējumi, norādes par distances ievērošanu, materiālu izvietošanu, pārvietošanās atļauju vai aizliegumu iekštelpās, nodrošināma attiecīga audiāla informācija.

Klientu apkalpošanas centra telpas **regulāri dezinficējamas**, ņemot vērā SPKC rekomendācijas.