

VADLĪNIJAS DARBA ORGANIZĀCIJAI, DARBA SAMAKSAI UN KLIENTU APKALPOŠANAI VALSTS PĀRVALDES INSTITŪCIJĀS ĀRKĀRTĒJĀS SITUĀCIJAS LAIKĀ

Informatīvo materiālu sagatavojsi 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 ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar COVID-19 pandēmiju.** 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)

vai Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā:

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

Rīga 2020

SATURS

I DARBA ORGANIZĀCIJA.....	3
1.1. Kas ir attālinātais darbs?	3
1.2. Kā iestādei organizēt attālināto darbu, ņemot vērā ārkārtējo situāciju valstī?	3
1.3. Ko darīt, ja iestādei nav iespēju nodrošināt attālināto darbu darbiniekiem?	4
1.4. Kā rīkoties iestādei, ja darbinieks atsakās ievērot noteikto karantīnu vai pašizolēšanos?..	5
1.5. Kā iestādei organizēt starpinstitūciju sanāksmes ārkārtējās situācijas laikā?	6
1.6. Kā organizēt personāla atlasīto ārkārtējās situācijas apstākļos?	6
II DARBA SAMAKSA	8
2.1. Vai mainās virsstundu darba apmaksas nodarbinātajiem īpašajos ārkārtējās situācijas apstākļos?	8
2.2. Vai ir pamats nodarbināto atbrīvošanai saistībā ar izmainīto darba režīmu; vai drīkst piešķirt atvaļinājumu bez darba samaksas saglabāšanas?	8
2.3. Kāda ir darba apmaksas kārtība karantīnā (pašizolācijā) esošajiem nodarbinātajiem?	9
2.4. Kāda ir darba apmaksas kārtība piespiedu dīkstāves gadījumā?	9
2.5. Ja nodarbinātais atsakās ievērot karantīnu (pašizolāciju) un tomēr nāk uz darbu, bet darba devējs to atstādina no pienākumu pildīšanas, kas notiek ar darba samaksu?	9
III KLIENTU APKALPOŠANA	10
3.1. Kā iestādei organizēt pakalpojumu sniegšanu, ņemot vērā ārkārtējo situāciju?	10
3.2. Kādi piesardzības pasākumi jāveic, lai pasargātu klientu apkalpošanas speciālistus no inficēšanās ar COVID-19?	11

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 ārkārtējo situāciju valstī?

Katra iestāde **patstāvīgi izvērtē iespēju nodarbinātajiem nodrošināt darbu veikt attālināti**. COVID-19 krīzē, 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 sociālo distancēšanos, prioritāte attālinātā darba nodrošināšanai piešķirama nodarbinātajiem, kuriem ir **bērni pirmsskolas un jaunākajā skolas vecumā** un darbiniekiem, 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

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

pamatdarbības funkcijas. Daudzās iestādēs tās ir grāmatvedība, personāla vadība, informācijas 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.

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.

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 (sk. 1.2.) 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 uzņemoties darbus, kuri varbūt nav viņa amata aprakstā.

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

Ja nodarbinātie strādā **atvērtajos birojos**, nepieciešams organizēt darbu tā, lai tiek saglabāta droša distance (vismaz 2 metri) starp nodarbinātajiem. 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.

1.4. Kā rīkoties iestādei, ja darbinieks atsakās ievērot noteikto karantīnu vai pašizolēšanos?

Ministru kabineta 2020. gada 12. marta rīkojums Nr. 103 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" uzskatāms par vispārīgo administratīvo aktu², ir **saistošs visiem un jāpilda**, arī šī rīkojuma 4.12. apakšpunkts, kas personām un kontaktpersonām, kuras atgriezušās no COVID-19 skartās valsts vai teritorijas, paredz noteiktus piesardzības pasākumus, tai skaitā:

- 14 dienu pašizolēšanos dzīvesvietā (mājas karantīna);
- nedoties uz darbu, sabiedriskām vietām, vietām, kur uzturas liels skaits cilvēku;
- iespēju robežās neizmantot sabiedrisko transportu.

Gadījumā, ja persona šo pienākumu nepilda un ierodas darba vietā:

- pastāv pamats **atstādināt un ierosināt disciplinārlietu** par ārkārtējās situācijas rīkojuma nepildīšanu. Šajā jautājumā atšķiras regulējums ierēdņiem un darba tiesiskajās attiecībās esošajiem nodarbinātajiem (darbiniekiem):

Darbiniekiem	Ierēdņiem
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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;

² 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.

- 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.

1.5. Kā iestādei organizēt starpinstitūciju sanāksmes ārkārtējās situācijas laikā?

Iestādes ir aicinātas šobrīd **neorganizēt klātienē 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.

1.6. Kā organizēt personāla atlasīto ārkārtējās situācijas apstākļos?

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

Iestādes var veikt šādus pasākumus:

- aicināt pretendētus 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 neieviest papildu darbības, kas sarežģītu intervijas norisi. Piemēram, **nav nepieciešams ierakstīt telefoninterviju vai videointerviju, ja līdzīga prakse netiek ievērota, īstenojot intervijas klātienē**.

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.

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

II DARBA SAMAKSA

2.1. Vai mainās virsstundu darba apmaksā nodarbinātajiem īpašajos ārkārtējās situācijas apstākļos?

Šobrīd ir spēkā līdzšinējā kārtība, kuru nosaka normatīvie akti (Darba likums, Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likums). Atsevišķām amatu grupām Ministru kabineta 2020. gada 12. marta rīkojuma Nr. 103 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" 4.13. apakšpunkts paredz atšķirīgu kārtību:

4.13. atļaut valsts un pašvaldību ārstniecības iestādēs, kuras sniedz stacionāros veselības aprūpes pakalpojumus, kā arī Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā nodarbinātajiem, Veselības ministrijai, Slimību profilakses un kontroles centra, Valsts ieņēmumu dienesta, Aizsardzības ministrijai, Izglītības un zinātnes ministrijai, Iekšlietu ministrijai un Ārlietu ministrijai ierēdņiem un darbiniekiem noteikt tādu virsstundu darba laiku, kas pārsniedz Darba likumā noteikto maksimālo virsstundu laiku, bet nepārsniedz 60 stundas nedēļā. Veselības ministrijai, Finanšu ministrijai, Aizsardzības ministrijai, Izglītības un zinātnes ministrijai, Iekšlietu ministrijai un Ārlietu ministrijai virsstundu darba apmaksai nepieciešamos papildu finanšu līdzekļus pieprasīt no valsts budžeta programmas "Līdzekļi neparedzētiem gadījumiem";

Turpmāku izmaiņu gadījumā apmaksā un kārtība tiks noteikta atbilstoši normatīvajam - krīzes regulējumam.

2.2. 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 darba likumdošanai: 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>

2.3. 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.

2.4. 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). Kā jau minēts 2.3. punktā, būtu svarīgi izvairīties no šādiem dīkstāves gadījumiem, meklējot iespēju nodarbinātajam saņemt samaksu **par faktiski paveiktu darbu,** pat, ja tas neietilpst nodarbinātā amata aprakstā.

2.5. Ja nodarbinātais atsakās ievērot karantīnu (pašizolāciju) un tomēr nāk uz darbu, bet darba devējs to atstādina no pienākumu pildīšanas, kas notiek ar darba samaksu?

Ja **darbinieks** tiek atstādināts par valstī noteikto ierobežojumu neievērošanu, apdraudot pārējos nodarbinātos, tad atstādinot viņam **netiek saglabāta darba samaksa.**

Ierēdni var atstādināt, ja tiek ierosināta disciplinārlieta (par Ministru kabineta rīkojuma par ārkārtējo situāciju nepildīšanu). Šajā gadījumā **darba samaksa tiek maksāta** (Valsts civildienesta likuma 39. panta ceturtnā daļa).

III KLIENTU APKALPOŠANA

3.1. Kā iestādei organizēt pakalpojumu sniegšanu, ņemot vērā ārkārtējo situāciju?

Pakalpojumu sistēmai ir jādarbojas arī ārkārtējā situācijā, 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, darbinieka u.c.) drošību.

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 centra darba laiks **klātienē** apmeklējumam var tik noteikts **īsāks kā parasti**, par to informējot iedzīvotājus tiem pieejamajos formātos.

Pakalpojuma pieteikuma pašaizpildei klātienē klientu apkalpošanas centros jānodrošina iestādes pakalpojumu veidlapas to aizpildīšanai uz vietas, kastītes šo pieteikumu iesniegšanai, klienta darba vietu vai vietas, vēlams, ar aizsargbarjeru nodalītas, brīvpieejas internetu, 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.

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

Klientu apkalpošanas centra telpas **regulāri dezinficējamas**, ņemot vērā Slimību profilakses un kontroles centra (SPKC) rekomendācijas.