



## LATVIJAS REPUBLIKAS IEKŠLIETU MINISTRIJA

Rīgā

28.10.2011.

Iekšējie noteikumi Nr. 3P

### **Iekšlietu ministrijas Informācijas centra sniegto informācijas un komunikācijas tehnoloģiju pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas organizēšanas kārtība**

Izdoti saskaņā ar  
Valsts pārvaldes iekārtas likuma  
72.panta pirmās daļas 2.punktu

1. Iekšējie noteikumi nosaka kārtību, kādā Iekšlietu ministrijā un tās padotībā esošajās iestādēs piesaka Iekšlietu ministrijas Informācijas centra sniegtos informācijas un komunikācijas tehnoloģiju pakalpojumus, kā arī šo pakalpojumu saņemšanas organizēšanas kārtību.
2. Iekšējos noteikumos lietotie termini:
  - 2.1. Centrs – Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs;
  - 2.2. iestāde – Iekšlietu ministrija vai tās padotībā esoša iestāde, izņemot Centru;
  - 2.3. lietotājs – Centra vai iestādes nodarbinātais, kuram amata vai darba (dienesta) pienākumu veikšanai noteiktā kārtībā ir piešķirtas tiesības darbam ar Centra vai iestādes tehniskajiem vai informācijas resursiem;
  - 2.4. eksperts – Centra nozīmēts atbildīgais nodarbinātais par pieteikuma izskatīšanu un pakalpojuma sniegšanu lietotājam;
  - 2.5. pakalpojums – Centra nodrošināts pakalpojums, kurš ir saistīts ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju resursiem (elektroniskais pasts, internets, informācijas sistēma, datortehnika);
  - 2.6. pieteikums – no lietotāja saņemta informācija par pakalpojuma saņemšanas nepieciešamību;
  - 2.7. Pakalpojumu dienests – Centra struktūrvienība, kas nodrošina lietotāju pieteikumu pieņemšanu un reģistrāciju 24 stundas diennaktī septiņas dienas nedēļā, organizē un kontrolē to izpildi;
  - 2.8. Pakalpojumu dienesta operators – Centra nodarbinātais, kurš veic lietotāju pieteikumu apstrādi;

- 2.9. Pakalpojumu dienesta rīks – Pakalpojumu dienesta izmantotā informācijas sistēma pieteikumu apstrādei;
  - 2.10. pakalpojumu katalogs – apkopots pakalpojumu saraksts, kurā norādīta informācija par Centra sniegtajiem pakalpojumiem un šo pakalpojumu apraksts.
3. Pakalpojumu katalogu apstiprina Centra priekšnieks. Centrs nodrošina pakalpojumu kataloga publicēšanu Centra mājas lapā internetā ([www.pakalpojumi.ic.iem.gov.lv](http://www.pakalpojumi.ic.iem.gov.lv)).
  4. Lietotājs pieteikumu pakalpojuma saņemšanai iesniedz Pakalpojumu dienestam.
  5. Pieteikumu var iesniegt:
    - 5.1. zvanot uz tālruni 67219111 vai iekštīklā 19111;
    - 5.2. nosūtot faksu uz tālruņa numuru 67219046 vai iekštīklā 19046;
    - 5.3. nosūtot elektronisko pastu uz elektroniskā pasta adresi [pd@ic.iem.gov.lv](mailto:pd@ic.iem.gov.lv).
  6. Iesniedzot pieteikumu, lietotājs Pakalpojumu dienestam sniedz šādu informāciju:
    - 6.1. lietotāja vārdu un uzvārdu;
    - 6.2. iestādes un struktūrvienības nosaukumu, kurā lietotājs veic savus amata vai darba (dienesta) pienākumus;
    - 6.3. amatu;
    - 6.4. darba (dienesta) tālruņa numuru;
    - 6.5. lietotājam piešķirto darba (dienesta) elektroniskā pasta adresi;
    - 6.6. darba (dienesta) vietas atrašanās adresi un telpas numuru, ja pieteikums saistīts ar lietotāja izmantojamo tehnisko resursu darbības zudumu vai traucējumu vai pēc Pakalpojumu dienesta operatora pieprasījuma;
    - 6.7. autorizācijai informācijas sistēmā izmantojamo lietotāja vārdu (aizliegts pieprasīt un nodot paroli) un pēc Pakalpojumu dienesta operatora pieprasījuma citas lietotāja identificēšanai un verificēšanai nepieciešamās ziņas, ja tās ir nepieciešamas, lai nodrošinātu lietotāja tiesību pārvaldību vai identificētu informācijas resursu darbības traucējumus;
    - 6.8. nepieciešamā pakalpojuma aprakstu;
    - 6.9. citu informāciju, kuru pieprasa Pakalpojumu dienesta operators atbilstoši pieteikuma saturam.
  7. Pakalpojumu dienesta operators, pieņemot pieteikumu:
    - 7.1. identificē lietotāju un noskaidro pieteikuma saturu;

- 7.2. ja pakalpojuma sniegšana ir Centra kompetencē, reģistrē pieteikumu Pakalpojumu dienesta rīkā un tālāk rīkojas šo iekšējo noteikumu 8.punktā noteiktajā kārtībā;
- 7.3. ja pakalpojuma sniegšana nav Centra kompetencē:
  - 7.3.1. sniedz informāciju par iestādes kontaktpersonu, pie kuras iespējams vērsties, lai saņemtu pakalpojumu, ja šāda informācija ir Pakalpojumu dienesta operatora rīcībā;
  - 7.3.2. noraida pieteikumu.
8. Pakalpojumu dienesta operators pēc pieteikuma reģistrācijas:
  - 8.1. sniedz pakalpojumu, ja pakalpojuma sniegšana atbilst Pakalpojumu dienesta operatora kompetencei un pakalpojumu ir iespējams sniegt;
  - 8.2. nosūta pieteikumu izskatīšanai ekspertam, izmantojot elektronisko pastu (steidzamu pieteikumu gadījumā arī izmantojot citus saziņas līdzekļus), ja pakalpojuma sniegšana neatbilst Pakalpojumu dienesta operatora kompetencei un viņam nav iespējams sniegt pakalpojumu, un norāda:
    - 8.2.1. nepieciešamā pakalpojuma aprakstu;
    - 8.2.2. reaģēšanas un pieteikuma izskatīšanas termiņu;
  - 8.3. izmantojot elektronisko pastu paziņo lietotājam par pieteikuma reģistrāciju un nodošanu izpildei ekspertam, norādot:
    - 8.3.1. pieteikuma reģistrācijas numuru;
    - 8.3.2. nepieciešamā pakalpojuma aprakstu;
  - 8.4. nosūta pieteikumu un pārskatu par pieteikuma izskatīšanas gaitu eksperta tiešajam vadītājam gadījumā, ja:
    - 8.4.1. eksperts noteiktajā termiņā nav apstiprinājis pieteikuma pieņemšanu izskatīšanai;
    - 8.4.2. nepamatoti to noraidījis;
    - 8.4.3. pārsniedzis pieteikuma izskatīšanai atvēlēto termiņu vai nav informējis Pakalpojumu dienestu par iemesliem, kas kavē pieteikuma izskatīšanu;
  - 8.5. kontrolē pieteikuma izpildi;
  - 8.6. ja pieteikumu nav iespējams izskatīt pēc būtības tā izskatīšanai paredzētajā termiņā, informē lietotāju par pieteikuma izskatīšanas gaitu un plānojamo izpildes termiņu;
  - 8.7. informē lietotāju par pieteikuma izskatīšanas rezultātu;
  - 8.8. nepieciešamības gadījumā sazinās ar lietotāju, lai noskaidrotu pieteikuma izskatīšanai papildus nepieciešamo informāciju;
  - 8.9. izdara atzīmi Pakalpojumu dienesta rīkā par pieteikuma izskatīšanas gala rezultātu un slēdz tā kontroli;
  - 8.10. slēdz pieteikumu, ja tas izpildīts un no lietotāja nav saņemti iebildumi par pieteikuma izpildi;
  - 8.11. paziņo lietotājam par pieteikuma izpildi.
9. Eksperts, saņemot no Pakalpojumu dienesta pieteikumu:

- 9.1.pārlicinās par pieteikuma piekritību;
- 9.2.gadījumā, ja pieteikuma izskatīšana nav eksperta kompetencē, izmantojot šo iekšējo noteikumu 5.punktā minētos vai citus saziņas līdzekļus, informē Pakalpojumu dienestu par pieteikuma izskatīšanas noraidījuma iemesliem;
- 9.3.gadījumā, ja pieteikums ir piekritīgs ekspertam, izmantojot šo iekšējo noteikumu 5.punktā minētos vai citus saziņas līdzekļus, informē Pakalpojumu dienestu par pieteikuma izskatīšanas uzsākšanu;
- 9.4.izskata pieteikumu pēc būtības;
- 9.5.sazinās ar lietotāju, kurš Pakalpojumu dienestā iesniedzis pieteikumu, ja nepieciešams precizēt vai papildināt pieteikumā sniegto informāciju;
- 9.6.izmantojot šo iekšējo noteikumu 5.punktā minētos vai citus saziņas līdzekļus, informē Pakalpojumu dienestu par pieteikuma izskatīšanas gaitu un rezultātiem.
- 10.Iestāde sniedz Centram un regulāri aktualizē informāciju par iestādes kontaktpersonām, kuras ir atbildīgas par informācijas un komunikācijas tehnoloģiju jomu iestādē.
- 11.Centrs reizi mēnesī elektroniskā formā nosūta iestādei pārskatu par iestādes lietotāju pieteikumiem un to izskatīšanas rezultātiem (pielikums).

Ministrs



R.Kozlovskis

LR Iekšlietu ministrijas  
Valsts sekretāra vietnieks  
priekšnieks

28.10.2011

LR Iekšlietu ministrijā  
Valsts sekretāra vietnieks  
priekšnieks  
Viktors Elksnis

28.10.2011.

Informācijas centra  
priekšnieka vietnieks  
Aivars Dekšenieks

Iekšlietu ministrijas  
Informācijas centra  
priekšnieks  
Aivars Dekšenieks  
27.10.2011

G. Kurme  
28.10.2011

28.10.2011