



Labklājības ministrija  
Sociālās integrācijas valsts aģentūra

Dubultu prospekts 71, Jūrmala, LV-2015, tālr. 67769890, fakss 67769495, e-pasts siva@siva.gov.lv

**IEKŠĒJIE NOTEIKUMI**  
Jūrmalā

2014.gada 17.janvāra

Nr.1-6/03

**Iekšējās kārtības noteikumi rehabilitācijas pakalpojumu saņēmējiem**

**(Konsolidēts)**

*(ar grozījumiem, kas izdarīti ar Aģentūras 2019.gada 08.oktobra iekšējiem noteikumiem Nr.1-6/20)*

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

**I. Vispārīgie noteikumi**

1. Iekšējās kārtības noteikumi (turpmāk – Noteikumi) regulē Sociālās integrācijas valsts aģentūras (turpmāk – aģentūra) sociālās rehabilitācijas klientu, profesionālās rehabilitācijas klientu un klientu, kuri saņem aģentūras pakalpojumus par maksu, (turpmāk - kopā klienti) savstarpējos pienākumus, tiesības un atbildību pakalpojumu saņemšanas laikā Dubultu prospektā 71, Jūrmalā.  
*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*
2. Noteikumu mērķis ir veicināt labvēlīgas vides radīšanu klientiem.
3. Par Noteikumu ievērošanu, organizēšanu un kontroli ir atbildīgi aģentūras nodaļu vadītāji atbilstoši kompetencei. Noteikumu izpildi savas kompetences ietvaros nodrošina aģentūras darbinieki.  
*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*
4. Noteikumi atrodas informatīvajā stendā aģentūras telpās, Dubultu prospektā 59, Jūrmalā, Dubultu prospektā 71, Jūrmalā, un izvietoti klientu numuros (turpmāk – numurs). Noteikumi publiski pieejami aģentūras mājas lapā [www.siva.gov.lv](http://www.siva.gov.lv) sadaļā “Normatīvie akti”, “Uzvedības un kārtības noteikumi”.  
*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*
5. Klientu ar Noteikumiem iepazīstina iestāšanās dienā Klientu izmitināšanas nodaļas administrators (turpmāk – administrators) un klients ar parakstu apliecina, ka apņemas tos ievērot.  
*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

**II. Klienta pienākumi un tiesības**

6. Klienta pienākumi:
  - 6.1. uzrādīt administratoram personas apliecinošu dokumentu (pase, personas apliecība), minot ierašanās mērķi;

- 6.2. iesniegt administratoram lēmumu/norīkojumu un ģimenes (ārstējošā) ārsta izrakstu par kontrindikāciju neesamību sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai;
- 6.3. aktīvi līdzdarboties rehabilitācijas pasākumos, uz nozīmētajām procedūrām un nodarbībām ierasties laikā;
- 6.4. savlaicīgi, mutiski informēt (vismaz trīs dienas pirms nozīmētās procedūras vai nodarbības) Klientu un pakalpojumu reģistratoru par neierašanās objektīviem iemesliem uz nozīmēto procedūru vai nodarbību, vienlaikus vienojoties ar Klientu un pakalpojumu reģistratoru par citu attiecīgās procedūras vai nodarbības norises laiku;
- 6.4.<sup>1</sup> informēt Klientu un pacientu reģistratoru par neierašanos uz nozīmēto procedūru vai nodarbību attaisnojošu iemeslu dēļ. Par attaisnojošu iemeslu pakalpojuma saņemšanas laikā atzīstami šādi apstākļi: 1) Aģentūras ārsts konstatē, ka klientam jāuzsāk un jāturpina ārstēšanās pie ģimenes (ārstējošā) ārsta vai klients tiek stacionēts; 2) sakarā ar pirmās pakāpes radnieka vai laulātā nāvi, ja tā iestājusies pakalpojuma saņemšanas laikā, pamatojoties uz klienta iesniegumu aģentūrai, miršanas faktu un radniecību apstiprinošiem dokumentiem; 3) pavadošai personai, iestājas kāds no šajā punktā minētajiem iemesliem, un klients nevar saņemt pakalpojumu bez pavadošās personas;
- 6.5. izturēties ar cieņu pret aģentūras apkalpojošo personālu un citiem klientiem, ievērot sabiedrībā pieņemtās uzvedības, ētikas un morāles normas;
- 6.6. izturēties saudzīgi pret aģentūras mantu, izsniegtajām mantiskajām vērtībām, nekavējoties mutiski informēt administratoru par mantas un/vai mantisko vērtību bojājumu un/vai zaudējumu;
- 6.7. ja klienta rīcības rezultātā bojāta un/vai zaudēta aģentūras manta un/vai citas mantiskās vērtības, atlīdzināt mantas un/vai citu mantisko vērtību nodarītā zaudējuma apmēru (summu);
- 6.8. ievērot ugunsdrošības, elektrodrošības un higiēnas noteikumu prasības aģentūras telpās un teritorijā;
- 6.9. ievērot nakts mieru aģentūras telpās, kas noteikts no plkst.23:00 līdz 7:00;
- 6.10. būt korekti savā izskatā un uzvedībā saskarsmē ar aģentūras darbiniekiem un citiem klientiem;
- 6.11. atstājot Numuru, obligāti izslēgt visas elektriskās iekārtas, aizgriezt ūdensvada krānus, aizvērt logus un aizslēgt durvis;
- 6.12. pēc pakalpojuma saņemšanas nodot numura (dzīvojamās istabas) atslēgu, klienta grāmatiņu un aģentūras izsniegtos palīglīdzekļus administratoram;
- 6.13. ja nozaudēta Numura atslēga, kompensēt dublikāta izgatavošanu saskaņā ar aģentūras maksas pakalpojumu cenrādi;
- 6.14. nepieļaut klienta apmeklētājam atrasties Numurā bez klienta klātbūtnes;
- 6.15. informēt administratoru par nakšņošanu ārpus aģentūras telpām rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanas kursa laikā;
- 6.16. informēt administratoru par novērotajiem materiālo vērtību (inventāra) defektiem, nepilnībām vai bojājumiem;
- 6.17. informēt savu apmeklētāju par šo noteikumu 6.punktā noteikto kārtību;
- 6.18. Aģentūras telpās un teritorijā aizliegts:
  - 6.18.1. ienest, uzglabāt un lietot alkoholiskos dzērienus, narkotiskās vielas vai citas apreibinošas vielas;
  - 6.18.2. smēķēt tam neparedzētās vietās;
  - 6.18.3. klausīties mūziku un televīziju tādā skaļumā, kas traucē citiem klientiem;
  - 6.18.4. veikt jebkāda veida tirdzniecību;
  - 6.18.5. ienest, uzglabāt un izmantot jebkāda veida ieročus, munīciju, viegli uzliesmojošus priekšmetus, pirotehnikas izstrādājumus un toksiskas vielas, paš aizsardzības līdzekļus (piemēram gāzes baloniņu, elektrošoku u.c.);
  - 6.18.6. novietot uz aģentūras ārējām palodzēm priekšmetus vai izkārt tos logos, piesārņot telpas un teritoriju;
  - 6.18.7. ievest un turēt jebkādas dzīvniekus;

- 6.18.8. lietot elektriskās ierīces bez saskaņošanas ar aģentūras administratoru;
- 6.19. ievērot aģentūrā noteikto ēdienreīžu laiku un aģentūras ārsta noteikto diētu pakalpojuma saņemšanas laikā.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

7. Klienta tiesības:

- 7.1. saņemt kvalitatīvu pakalpojumu un cieņpilnu attieksmi;
- 7.2. izmantot maksas pakalpojumus, kurus sniedz aģentūra, veicot avansa maksājumu saskaņā ar spēkā esošo aģentūras maksas pakalpojumu cenrādi;
- 7.3. izmantot ierādīto numuru un labierīcības, iekārtas un koplietojamās telpas tām paredzētajiem mērķiem;
- 7.4. saņemt informāciju par pakalpojumiem un maksu, izņemot informāciju, kas uzskatāma par konfidenciālu vai ar likumu aizsargāta (piemēram informācija, kas paredzēta aģentūras iekšējai lietošanai; informācija, kas attiecas uz fiziskās personas privāto dzīvi) vai tiek ar likumu aizsargāta;
- 7.5. ja klients savlaicīgi, mutiski (vismaz trīs dienas pirms nozīmētās procedūras vai nodarbības) informējis Klientu un pakalpojumu reģistratoru par attaisnojošiem, objektīviem neierašanās iemesliem uz nozīmēto procedūru vai nodarbību, pakalpojumu var nozīmēt citā laikā;
- 7.6. Turpināt sociālās rehabilitācijas kursu pēc pakalpojuma pārtraukšanas. Lai aģentūra pieņemtu lēmumu par pakalpojuma saņemšanas laiku (turpināšanu), personai jāiesniedz aģentūrai iesniegums par pakalpojuma turpināšanu un ģimenes (ārstējošā) ārsta izraksts no pacienta kartes par kontrindikāciju neesamību pakalpojuma saņemšanai;
- 7.7. vērsties pie administratora, sociālā darbinieka, RPN vadītāja vai aģentūras vadības ar priekšlikumiem, ieteikumiem, iesniegt iesniegumu un/vai sūdzību. Izskatot iesniegumus par naudas līdzekļu atmaksu par neizmatoto rehabilitācijas pakalpojumu, veselības veicināšanas programmu vai izmitināšanu, aģentūra vadās no normatīvajiem aktiem un ar klientu noslēgtā līguma noteikumiem.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

### **III. Aģentūras pienākumi un tiesības**

8. Aģentūras pienākumi:

- 8.1. nodrošināt rehabilitācijas pakalpojumu par valsts budžeta līdzekļiem saskaņā ar normatīvos aktos noteikto un aģentūras maksas pakalpojumus saskaņā ar normatīvos aktos noteikto, aģentūras maksas pakalpojuma cenrādi un klienta apmaksātajiem pakalpojumiem;
- 8.2. nodrošināt klientu ar diennakts medicīnisko uzraudzību un aprūpētāja atbalstu;
- 8.3. nodrošināt klienta personas datu aizsardzību;
- 8.4. sniegt kvalitatīvu pakalpojumu;
- 8.5. nodrošināt personām ar kustību ierobežojumiem izmitināšanu pielāgotā numurā, ja ir funkcionālā speciālista novērtējums, ka personas funkcionēšanas spējas ierastajā vidē ir ierobežotas/ apgrūtināts;
- 8.6. sniegt brīvā laika un atpūtas pasākumus, nodrošināt vides pieejamību personām ar kustību traucējumiem;
- 8.7. izturēties ar cieņu pret klientiem, ievērot sabiedrībā pieņemtās uzvedības, ētikas un morāles normas;
- 8.8. klientam saprotamā veidā sniegt informāciju par pakalpojuma sniegšanas nepieciešamību un norisi;
- 8.9. nozīmēt citu pakalpojuma saņemšanas laiku, ja klients vismaz trīs dienas pirms pakalpojuma saņemšanas ir mutiski informējis Klientu un pakalpojuma reģistratoru par neierašanos uz nozīmēto pakalpojumu un minējis attaisnojošu iemeslu, vai, ja klients ir nekavējoties informējis par neparedzētiem apstākļiem, kuru dēļ nevar ierasties uz nozīmēto pakalpojumu;

8.10. izskatīt klienta priekšlikumus, ieteikumus, iesniegumu un/vai sūdzību un sniegt atbildi;

8.11. nodrošināt klienta savlaicīgu informēšanu par grozījumiem Noteikumos.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

9. Aģentūras tiesības:

9.1. prasīt no klienta atbildīgu un lojālu attieksmi pret aģentūras darbiniekiem un saudzīgu izturēšanos pret aģentūras mantu un materiālām vērtībām;

9.2. prasīt no klienta šo Noteikumu un citu ar pakalpojuma saņemšanu saistošu normatīvo aktu ievērošanu;

9.3. prasīt klientam veikt avansa maksājumu noteiktajos termiņos;

9.4. pieņemt lēmumu par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma pārtraukšanu vai izbeigšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;

9.5. pieņemt lēmumu par pakalpojuma sniegšanas izbeigšanu nepiešķirot tiesības pakalpojumu saņemt citā laikā, ja:

9.5.1. klientam pakalpojumi piešķirti, pamatojoties uz nepatiesi sniegtām ziņām;

9.5.2. klients vai tā likumiskais pārstāvis iesniedz rakstisku iesniegumu par pakalpojumu izbeigšanu;

9.5.3. klients aģentūras telpās vai teritorijā ienes alkoholiskos dzērienus, narkotiskās vielas vai citas apreibinošas vielas, vai atrodas alkoholisko dzērienu, narkotisko vielu vai citu apreibinošo vielu reibumā;

9.5.4. klients aģentūras telpās vai teritorijā ienes, uzglabā vai izmanto ieročus, munīciju, viegli uzliesmojušus priekšmetus, pirotehnikas izstrādājumus un toksiskas vielas, paš aizsardzības līdzekļus (piemēram gāzes baloniņu, elektrošoku u.c.);

9.5.5. klients apdraud citu klientu vai aģentūras personāla veselību un dzīvību;

9.5.6. klients bojā aģentūras mantiskās vērtības;

9.5.7. klients būtiski pārkāpj šos Noteikumus.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

#### **IV. Klientu iebraukšanas - izbraukšanas kārtība**

10. Klienti, kuri saņem pakalpojumu par valsts budžeta līdzekļiem, rehabilitācijas kursa saņemšanai (ierašanās diena) aģentūrā tiek reģistrēti 24 stundas diennaktī, bet pakalpojumi ierašanās dienā tiek sniegti no plkst.8:30 līdz 17:00.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

11. Klienti, kuri saņem pakalpojumu par valsts budžeta līdzekļiem, rehabilitācijas kursa pēdējā dienā atbrīvo aģentūras numuru līdz plkst.20:00 (pielietota mērvienība diena).

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

12. Klienti, kuri saņem pakalpojumus par maksu, rehabilitācijas kursa saņemšanai (ierašanās diena) aģentūrā tiek reģistrēti no plkst.13:00.

13. Klienti, kuri saņem pakalpojumus par maksu, rehabilitācijas kursa pēdējā dienā atbrīvo aģentūras numuru līdz plkst.11:00 (pielietota mērvienība diennakts).

#### **V. Atbildība par noteikumu neievērošanu**

14. Par Noteikumu neievērošanu klientam aģentūra var:

14.1. izteikt mutisku brīdinājumu;

14.2. fiksēt pārkāpumu aktā;

14.3. izbeigt pakalpojuma sniegšanu.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

15. Noteikumu 9.5.punktā noteiktie klienta pārkāpumi valsts budžeta apmaksāta pakalpojuma gadījumā tiek fiksēti klienta lietā, informējot klienta dzīvesvietas pašvaldības sociālo dienestu.

## **VII. Noslēguma noteikumi**

16. Noteikumi tiek aktualizēti pēc nepieciešamības.

*(08.10.2019. noteikumu Nr. 1-6/20 redakcijā, kas stājas spēkā 09.10.2019.)*

17. Ar šo Noteikumu spēkā stāšanās brīdī atzīt par spēku zaudējušiem aģentūras 2012.gada 25.jūnija ar Nr.1-4/91 apstiprinātos „Iekšējās kārtības noteikumi rehabilitācijas pakalpojumu saņēmējiem”.

Saskaņots ar Labklājības ministriju 2014.gada 15.janvārī atzinums Nr.21-1502/101 .

Direktors

/paraksts/

SASKAŅOTS:

Direktora vietnieks  
finanšu un IKT jomā

/paraksts/

Direktora vietnieks  
Sociālās rehabilitācijas jomā

/paraksts/

Rehabilitācijas pakalpojuma  
nodaļas vadītājs

/paraksts/

Klientu izmitināšanas nodaļas  
vadītājs

/paraksts/

Finanšu nodaļas vadītāja

/paraksts/

Juriskonsults

/paraksts/