



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; aģentūras 2020. gada 2.jūnija iekšējiem noteikumiem Nr.1-6/13; aģentūras 2020.gada 18.jūnija noteikumiem Nr. 1-6/15; aģentūras 2020.gada 6.jūlija noteikumiem Nr. 1-6/16;aģentūras 2020.gada 22.septembra 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.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
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.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
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 sadaļā “Normatīvie akti”, “Uzvedības un kārtības noteikumi”.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
5. Klientu ar Noteikumiem iepazīstina iestāšanās dienā Klientu izmitināšanas nodaļas administrators (turpmāk – administrators) un klients ar parakstu apliecina, ka apņemas tos ievērot.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
- 5.¹ Aģentūras teritorijā un telpās tiek veikta video novērošana (pirms novērojamās teritorijas ir informatīva atzīme - videokameras attēls) ar mērķi nodrošināt klienta un personāla drošību un aģentūras īpašuma aizsardzību.
(Grozīts ar aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/-13)

5.² Covid-19 infekcijas profilaksei 2020.gadā noteikto pasākumu laikā, pandēmijas, epidēmijas vai karantīnas laikā, klientam jāievēro ārējos tiesību aktos, šajos noteikumos, it īpaši šo noteikumu 7.¹ punktā, un citos aģentūras tiesību aktos noteiktie infekcijas profilakses ierobežojumi un veselības aizsardzības pasākumi.

(Grozīts ar aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/13)

5.³ Infekcijas profilaksei un veselības aizsardzībai, ņemot vērā epidemioloģiskās drošības pasākumus, kas veicami, lai ierobežotu Covid-19 infekcijas vai citas infekcijas izplatību, aģentūra var noteikt stingrākus pasākumus un noteikumus klienta uzņemšanai sociālās rehabilitācijas saņemšanai, maksas pakalpojuma ar izmitināšanu saņemšanai un ambulatoro pakalpojumu par maksu saņemšanai, informējot par to klientu.

(Grozīts ar aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

II. Klienta pienākumi un tiesības

6. Klienta pienākumi:

- 6.1. ievērot aģentūrā noteikto pakalpojuma saņemšanas kārtību, klientam noteikto iebraukšanas un izbraukšanas laiku;
- 6.2. infekcijas profilaksei, veselības un dzīvības aizsardzībai, klientam ir pienākums ievērot šo noteikumu 7.¹ punktā noteikto kārtību un pakļauties tai;
- 6.3. ierodoties aģentūrā:
 - 6.3.1. uzrādīt administratoram personas apliecināšanu dokumentu (pasi, personas apliecību) un lēmumu par pakalpojuma piešķiršanu;
 - 6.3.2. iesniegt administratoram ģimenes (vispārējās prakses) ārsta izrakstu no ambulatorā pacienta medicīniskās kartes, kas izsniegta ne agrāk kā vienu mēnesi pirms pakalpojuma uzsākšanas un atbilst Ministru kabineta 03.12.2019. noteikumu Nr.578 "Noteikumi par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu no valsts budžeta līdzekļiem sociālās rehabilitācijas institūcijā" 25.punkta prasībām (turpmāk – izraksts);
 - 6.3.¹ uzņemšanas laikā klientam ir pienākums iepazīties ar šiem noteikumiem un apliecināt ar parakstu, ka klienta tos ir izlasījis, ir sapratis un apņemas tos ievērot un izpildīt.
 - 6.3.² uz nozīmētajām procedūrām un nodarbībām ierasties tikai individuālā rehabilitācijas plānā reģistrētā laikā un gaidīt darbinieka uzaicinājumu ārpus pakalpojuma telpas.
 - 6.3.³ aktīvi līdzdarboties aģentūras izstrādātā individuālā sociālās rehabilitācijas plāna un aģentūras speciālistu ieteikumu īstenošanā aģentūrā savu funkcionēšanas spēju saglabāšanai un uzlabošanai;
- 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;
- 6.4.¹ 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 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; no plkst.23:00 līdz 7:00 aģentūras ārdurvis ir slēgtas;
 - 6.10. būt korektiem 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 pakalpojumu saņemšanas kursa laikā; šo noteikumu 5.² punktā minētajos gadījumos izbraukt no aģentūras un nakšņot ārpus tās aizliegts;
 - 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 jebkādu dzīvniekus;
 - 6.18.8. lietot elektriskās ierīces bez saskaņošanas ar aģentūras administratoru;
 - 6.18.9. apdraudēt citu klientu, pavadošās personas un aģentūras darbinieku drošību, veselību un dzīvību;
 - 6.18.10. aizsargājot citu klientu un aģentūra darbinieku tiesības uz personas datus, aģentūras telpās un teritorijā aizliegta fotografēšana, filmēšana un audio ierakstu veikšana; filmēšana, fotografēšana un audio ierakstu veikšana var tikt veikta ārstniecības nolūkos vai pasākumos, apmācībās, sapulcēs u.c., saņemot dalībnieku un aģentūras piekrišanu.
- 6.19. ievērot aģentūrā noteikto ēdienreīžu laiku un aģentūras ārsta noteikto diētu pakalpojuma saņemšanas laikā.

(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20, aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/13)

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 reģistrēto procedūru vai nodarbību, pakalpojumu var pārreģistrēt citā laikā, pie nosacījuma, ka aģentūrā ir brīvas vietas attiecīgā pakalpojuma saņemšanai.”
- 7.6. turpināt pakalpojumu pēc pakalpojuma pārtraukšanas. Lai aģentūra pieņemtu lēmumu par pakalpojuma turpināšanu, personai jāiesniedz aģentūrai: 1) iesniegums par pakalpojuma turpināšanu; 2) ģimenes (vispārējās prakses) ārsta izraksts, kas izsniegta ne agrāk kā vienu mēnesi pirms pakalpojuma uzsākšanas” (izrakstam jāatbilst Ministru kabineta 03.12.2019. noteikumu Nr.578 “Noteikumi par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu no valsts budžeta līdzekļiem sociālās rehabilitācijas institūcijā” 25.punkta prasībām);
- 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.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20; aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/13; aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

7.¹ Klienta pienākumi infekcijas profilaksei un veselības aizsardzībai pakalpojuma saņemšanas laikā:

7.¹ 1. Aizliegts:

- 7.¹1.1. iebraukt un atrasties aģentūrā: klientam, kuram noteikta pašizolācija, mājas karantīna vai stingrā izolācija; klients ir apmeklējis iestādi, kur ārstējas ar COVID-19 saslimušās personas vai šādas personas atrodas pašizolācijā vai karantīnā; klientam ir elpošanas ceļu infekcijas pazīmes vai paaugstināta temperatūra;
- 7.¹1.2. (Svītrots ar aģentūras 18.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/15)
- 7.¹1.3. drūzmēties (piemēram, pie ieejām, izejām, tualetēm), jāievēro cilvēku plūsmas paškontrolē – 2 metru distance;
- 7.¹1.4. uzņemt viesus un apmeklētājus (aizliegts ierasties un uzturēties aģentūrā trešajām personām (klienta tuviniekam, draugiem u.c.), tai skaitā ja tuvinieks ir pavadījis klientu līdz aģentūrai;
- 7.¹1.5. atstāt aģentūras teritoriju un izbraukt uz laiku no aģentūras;
- 7.¹1.6. ārpus aģentūras apmeklēt publiskas vietas (publiskus pasākumus, izklaides vietas (piemēram naktsklubus, kafejnīcas, lielveikalus, citas tirdzniecības vietas, u.c. vietas);
- 7.¹1.7. ārpus aģentūras doties uz sabiedriskām vietām u.c. vietām, kur uzturas liels skaits cilvēku;
- 7.¹1.8. doties privātās vizītēs (ciemos pie radiem, draugiem u.c. personām);
- 7.¹1.9. izmantot sabiedrisko transportu, ja nav akūta attaisnota vajadzība;

7.¹ 2. Klientam obligāti jāievēro šādi drošības pasākumi ierodoties un uzturoties aģentūrā:

- 7.¹2.1. klients drīkst iebraukt un tiek uzņemts pakalpojuma saņemšanai tikai aģentūras konkrēti piešķirtajā uzņemšanas laikā, kas iepriekš klientam paziņots;
- 7.¹2.2. aģentūrā jāievēro 2 (divu) metru noteiktais distancēšanās attālums ar citu personu, drošības un higiēnas prasības, jālieto sava sejas aizsargmaska (piemēram respiratoru, sejas masku), jādezinficē rokas, kā arī jāievēro valstī noteiktie citi ierobežojošie pasākumi;

- 7.¹2.3. Svītrots ar aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)
- 7.¹2.4. aģentūrai ir tiesības (var) pieprasīt un klientam ir pienākums iepazīties un parakstīt apliecinājumu par to, ka klientam nav kontrindikācijas pakalpojuma saņemšanai (piemēram par to, ka personai nav noteikta pašizolācija, persona nav bijusi ciešā kontaktā ar Covid -19 infekcijas slimnieku, un tml.);
- 7.¹2.5. aģentūrā, uz procedūrām un nodarbībām jāierodas savā sejas maskā un pirms tām jādezinficē rokas;
- 7.¹2.6. nekavējoties jāinformē aģentūras medicīnas māsa (tel. 2330), ja pasliktinās klienta veselības stāvoklis vai paaugstinās ķermeņa temperatūra, parādās akūtas elpošanas ceļu infekcijas pazīmes (klepus, drudzis, elpas trūkums, apgrūtināta vai paātrināta elpošana, apjukums u.c.);
- 7.¹2.7. jāievēro aģentūras darbinieku (administrators, klientu un pacientu reģistrators, ārsta un citas ārstniecības personas, funkcionālo speciālistu (fizioterapeita, ergoterapeita, uztura speciālista), sociālā darbinieka, psihologa, aprūpētāja, viesmīļa) u.c. darbinieku norādījumi.”
- 7.¹2.8. jāiepazīstas ar informāciju infekcijas profilaksei un veselības aizsardzībai, kas izvietota klientam redzamā vietā aģentūrā (uz durvīm, pie reģistratūras, informācijas stendos) un šiem noteikumiem;
- 7.¹2.9. bieži un rūpīgi jāmazgā rokas ar ūdeni un ziepēm, īpaši pēc sabiedrisko un tualetes apmeklēšanas, pirms ēšanas, pirms pieskaršanās sejai;
- 7.¹2.10. jādezinficē rokas, izmantojot aģentūrā pieejamos dezinfekcijas līdzekļus vai citus spirtu saturošus roku dezinfekcijas līdzekļus, ja nav iespējams rokas nomazgāt;
- 7.¹2.11. pēc iespējas biežāk, bet ne retāk kā 3 reizes dienā, jāvēdina numurs;
- 7.¹2.12. jāievēro 2 (divu metru) distanci pie ēdamzāles un ēdamzālē, jāievēro Ēdināšanas pakalpojumu zāles darbinieku norādījumi, jāievēro citi drošības pasākumi un distancēšanās noteikumi;
- 7.¹2.13. jāievēro 2 (divu) metru sociālās distancēšanās attālums bibliotēkā;
- 7.¹2.14. klients var veikt nelielus pārgājienus Jūrmalas teritorijā kopā ar citiem klientiem organizētā grupā (ne vairāk kā 15 cilvēki) tikai aģentūras darbinieka pavadībā, ievērojot distancēšanās attālumu 2 (divi) metri; pastaigu laikā pie jūras jāievēro 2 metru distance ar citām personām.”

(Grozīts ar aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/13; aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

7.¹3. Uzņemšanas laikā, infekcijas profilaksei un veselības aizsardzībai, aģentūras klientam jāiesniedz aģentūrai šādi dokumenti:

- 7.¹3.1. sociālās rehabilitācijas klientam:
- 7.¹3.1.1. ģimenes (vispārējās prakses) ārsta izraksts (forma U27), kas atbilst Ministru kabineta 03.12.2019. noteikumu Nr.578 25.punktā minētajām prasībām, un kas izsniegts ne agrāk kā septiņas dienas pirms pakalpojuma uzsākšanas.
- 7.¹3.1.2. jāuzrāda dokuments (jāiesniedz kopija), ka personai veikts Covid-19 tests ne agrāk kā trīs dienas pirms iestāšanās aģentūrā, un tas ir negatīvs;
- 7.¹3.2. klientam, kurš saņems rehabilitācijas pakalpojumu vai veselības veicināšanas programmu par maksu:
- 7.¹3.2.1. ģimenes (vispārējās prakses) ārsta izraksts (forma U27) par personas vispārējo veselības stāvokli, kas izsniegts ne agrāk kā septiņas dienas pirms pakalpojuma uzsākšanas;
- 7.¹3.2.2. jāuzrāda dokuments (jāiesniedz kopija), ka personai veikts Covid-19 tests ne agrāk kā trīs dienas pirms iestāšanās aģentūrā, un tas ir negatīvs;
- 7.¹3.3. klientam, kurš saņems izmitināšanas pakalpojumu, vai pavada sociālās rehabilitācijas klientu (pavadošā persona), jāuzrāda dokuments (jāiesniedz kopija), ka personai veikts Covid-19 tests ne agrāk kā trīs dienas pirms iestāšanās aģentūrā, un tas ir negatīvs.

(Grozīts ar aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

7.¹4. Sociālās rehabilitācijas klientam ir pienākums iesniegt ārstējošā vai ģimenes ārsta izrakstu no klienta veselības kartes, kas izsniegts ne agrāk kā nedēļu pirms ierašanās aģentūrā un kurā norādīta šāda informācija: 1) par saslimšanām, kuru dēļ jāvērs īpaša uzmanība rehabilitācijas saņemšanai un atsevišķu rehabilitācijas tehnoloģiju lietošanai (piemēram alerģijas; īpaša (diētiska) ēdināšana; ikdienā lietojamie medikamenti, devas un lietošanas režīms u.c.); 2) par absolūto kontrindikāciju neesību rehabilitācijas saņemšanai (piemēram, kontrindikācijas: nestabils veselības stāvoklis, tuberkuloze aktīvajā fāzē, febrila ķermeņa temperatūra, gangrēna, liela (>5 cm) inficēta brūce, rozes infekcija, pedikuloze, kašķis, citas kontagiozas slimības, kas var apdraudēt paša klienta un citu cilvēku veselību un dzīvību u.c.); 3) par relatīvām kontrindikācijām, pie kurām ir nepieciešams rehabilitācijas institūcijas ārsta papildus izvērtējums pakalpojuma saņemšanai (piemēram infekcijas slimības u.c.).

(Grozīts ar aģentūras 06.07.2020. noteikumiem Nr. 1-6/16; aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

7.¹5. Klienta, kurš ambulatori saņem aģentūras ārstniecības pakalpojumus par maksu, pirms ambulatorā pakalpojuma ir pienākums iesniegt aģentūrai ģimenes (vispārējās prakses) ārsta izrakstu (forma U27) par personas vispārējo veselības stāvokli, kas izsniegts ne agrāk kā 7 (septiņas) dienas pirms pakalpojuma uzsākšana. Izrakstā jānorāda pakalpojuma veids, zona, apjoms, intensitāte u.c. norādes par procedūru; informācija, ka personai nav Covid-19 infekcijas pazīmes un elpceļu infekciju saslimšanas pazīmes (bez ārsta izraksta pakalpojums netiek sniegts).

(Grozīts ar aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

III. Aģentūras pienākumi un tiesības

8. Aģentūras pienākumi:

- 8.1. nodrošināt rehabilitācijas pakalpojumu par valsts budžeta līdzekļiem saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto un aģentūras maksas pakalpojumus saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto, aģentūras maksas pakalpojuma cenrādi un klienta apmaksātajiem pakalpojumiem;
- 8.2. nodrošināt klientu ar diennakts medicīnisko uzraudzību un aprūpētāja atbalstu, ja aprūpes pasākumus ir noteicis aģentūras ārsts;
- 8.3. nodrošināt klienta personas datu aizsardzību;
- 8.4. sniegt kvalitatīvu pakalpojumu;
- 8.5. nodrošināt personām ar funkcionēšanas traucējumiem izmitināšanu pielāgotā numurā, ja ir funkcionālā speciālista novērtējums, ka personas funkcionēšanas spējas ierastajā vidē ir ierobežotas/ apgrūtinātas;
- 8.6. nodrošināt vides pieejamību personām ar funkcionēšanas 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.

(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20; aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/13; aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

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 uzliesmojošus 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;
- 9.6. Aģentūras telefonsarunas var tikt ierakstītas ar mērķi nodrošināt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un administrēšanu;
- 9.7. noteikt klientu izmitināšanas kārtību numuriņā;
- 9.8. atteikt pakalpojumu personai ar elpceļu sasilšanas pazīmēm.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20; aģentūras 02.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/13; aģentūras 18.06.2020. noteikumiem Nr. 1-6/15; aģentūras 22.09.2020. noteikumiem Nr. 1-6/20)

10. IV. Klientu iebraukšanas - izbraukšanas kārtība

11. 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.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
12. Klienti, kuri saņem pakalpojumu par valsts budžeta līdzekļiem, rehabilitācijas kursa pēdējā dienā atbrīvo aģentūras numuru līdz plkst.20:00 (pielietota mērvienība diena).
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
13. Klienti, kuri saņem pakalpojumus par maksu, rehabilitācijas kursa saņemšanai (ierašanās diena) aģentūrā tiek reģistrēti no plkst.13:00.
14. 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

15. Par Noteikumu neievērošanu klientam aģentūra var:
 - 15.1. izteikt mutisku brīdinājumu;
 - 15.2. fiksēt pārkāpumu aktā;
 - 15.3. izbeigt pakalpojuma sniegšanu.*(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)*

16. 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

17. Noteikumi tiek aktualizēti pēc nepieciešamības.
(Grozīts ar aģentūras 08.10.2019. noteikumiem Nr. 1-6/20)
18. Ar šo Noteikumu spēkā stāšanās brīdi 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/

Juriskonsults /paraksts/