



Labklājības ministrija
Sociālās integrācijas valsts aģentūra

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

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Jūrmalā

2023.gada 06. martā

Nr.1-6/5

Iekšējās kārtības noteikumi sociālās rehabilitācijas pakalpojuma klientiem

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

I. Vispārīgie noteikumi

1. Iekšējie noteikumi (turpmāk – noteikumi) nosaka Sociālās integrācijas valsts aģentūras (turpmāk – aģentūra) sociālās rehabilitācijas pakalpojuma (turpmāk – pakalpojums) klienta un pavadošās personas tiesības, pienākumus un atbildību.
2. Noteikumu mērķis ir veicināt aģentūras klienta un pavadošās personas apmierinātību ar pakalpojumu, vienlaicīgi nodrošinot, ka klients un pavadošā persona ievēro aģentūrā noteikto kārtību pakalpojuma saņemšanas laikā.
3. Noteikumi ir izvietoti uz aģentūras informatīvā stenda un aģentūras tīmekļa vietnē: <https://www.siva.gov.lv/lv/ieksejas-kartibas-uzvedibas-noteikumus-reglamentejosie>.
4. Klientu un pavadošo personu ar noteikumiem un epidemioloģiskās drošības prasībām iepazīstina uzņemšanas laikā. Pēc iepazīšanās ar noteikumiem un epidemioloģiskās drošības prasībām, klients un pavadošā persona ar parakstu apliecina, ka ir sapratis noteikumus un epidemioloģiskās drošības prasības un apņemas tos ievērot.
5. Aģentūras telpās un teritorijā ir izvietotas videokameras, lai nodrošinātu klientu un darbinieku drošību un īpašuma aizsardzību (ir izvietotas informatīvās zīmes, ka tiek veikta videonovērošana).

II. Aģentūras pienākumi un tiesības

6. **Aģentūras pienākumi:**
 - 6.1. nodrošināt klientam un pavadošajai personai kvalitatīvu pakalpojumu;
 - 6.2. nodrošināt klientam ar kustību ierobežojumiem/smagiem funkcionēšanas traucējumiem izmitināšanu pielāgotā numurā;
 - 6.3. nodrošināt klientam diennakts medicīnisko uzraudzību un aprūpētāja atbalstu, ja tas nepieciešams;

- 6.4. nodrošināt aģentūrā apstrādāto klienta personas datu drošību (informācija par personas datu apstrādi: <https://www.siva.gov.lv/lv/informacija-par-personas-datu-apstradi-socialas-rehabilitācijas-pakalpojuma-ietvaros>);
 - 6.5. nodrošināt klientam brīvā laika pavadīšanas iespējas;
 - 6.6. nodrošināt darbinieku ētisku un cieņpilnu izturēšanos pret klientu un pavadošo personu;
 - 6.7. sniegt klientam saprotamu informāciju par pakalpojumu un pakalpojuma saņemšanas nosacījumiem;
 - 6.8. izskatīt klienta iesniegumu un sniegt klientam atbildi.
7. **Aģentūras tiesības:**
- 7.1. prasīt no klienta un pavadošās personas noteikumu un epidemioloģiskās drošības prasību ievērošanu un saudzīgu izturēšanos pret aģentūras īpašumu;
 - 7.2. pieprasīt rezervētā maksas pakalpojuma avansa maksājumu;
 - 7.3. pieņemt lēmumu par pakalpojuma pārtraukšanu, ja klienta veselības stāvoklis ir pasliktinājies un klients nevar turpināt saņemt pakalpojumu;
 - 7.4. uzņemt klientu pakalpojuma turpināšanai, ja ir iesniegts ārsta atzinums, kurā norādīts, ka klientam nav kontrindikāciju pakalpojuma saņemšanai;
 - 7.5. pieņemt lēmumu par pakalpojuma izbeigšanu bez tiesībām to turpināt gadījumos, kad
 - 7.5.1. klients vai klienta likumiskais pārstāvis iesniedzis aģentūrai iesniegumu par pakalpojuma izbeigšanu;
 - 7.5.2. klients vai klienta pavadošā persona aģentūras telpās vai teritorijā lieto alkoholu vai citas apreibinošas vielas, atrodas alkohola vai citu apreibinošo vielu ietekmē, ar savu rīcību apdraud savu un citu personu veselību vai dzīvību;
 - 7.5.3. klients vai klienta pavadošā persona sistemātiski neievēro noteikumus un epidemioloģiskās drošības prasības;
 - 7.5.4. bojā aģentūras īpašumu, piesārņo aģentūras telpas vai teritoriju;
 - 7.5.5. klients neveic individuālajā sociālās rehabilitācijas plānā noteiktos līdzdarbības pienākumus.
 - 7.6. neuzņemties atbildību par klienta un pavadošās personas personīgo mantu drošību aģentūras telpās un klienta vai pavadošās personas transportlīdzekli aģentūras autostāvvietā.

III. Klienta un pavadošās personas pienākumi un tiesības

8. **Klienta un pavadošās personas pienākumi:**
- 8.1. ierodoties aģentūrā, uzrādīt administratoram personu apliecinošu dokumentu un lēmumā par pakalpojuma piešķiršanu norādītos dokumentus;
 - 8.2. ievērot noteikumus un aģentūrā noteiktās epidemioloģiskās drošības prasības, t.sk. ugunsdrošības, elektrodrošības un higiēnas noteikumus;
 - 8.3. aktīvi līdzdarboties aģentūras speciālistu nozīmētajos rehabilitācijas pasākumos;
 - 8.4. ierasties uz rezervētajām procedūrām un nodarbībām vismaz piecas minūtes pirms norādītā procedūras vai nodarbības laika, pirms procedūras vai nodarbības sākuma izslēgt ierīces skaņu;
 - 8.5. nelietot mobilo telefonu un citas viedierīces procedūru un nodarbību laikā;
 - 8.6. ievērot aģentūras darbinieku norādījumus attiecībā uz noteikumu, epidemioloģiskās drošības prasību, ugunsdrošības, elektrodrošības un higiēnas prasību ievērošanu;

- 8.7. izturēties ar cieņu pret aģentūras darbiniekiem un citiem klientiem, ievērot sabiedrībā pieņemtās pieklājības un ētikas normas;
 - 8.8. ievērot higiēnas prasības, kārtību un tīrību numurā, citās aģentūras telpās un teritorijā, uzturoties ārpus numura lietot situācijai atbilstošu, tīru un pieklājīgu apģērbu;
 - 8.9. saudzīgi izturēties pret aģentūras īpašumu, informēt administratoru par aģentūras īpašuma bojājumu vai nozaudēšanu;
 - 8.10. atlīdzināt aģentūrai radīto zaudējumu par sabojātu vai nozaudētu aģentūras mantu, t.sk. nozaudētas numura atslēgas dublikāta izgatavošanas izdevumus saskaņā ar aģentūras maksas pakalpojumu cenrādi;
 - 8.11. ievērot aģentūrā noteikto naktsmieru no plkst.23:00 līdz plkst.6:00 un šajā laikā atrasties savā numurā;
 - 8.12. izejot no numura, izslēgt elektroiekārtas, aizgriezt ūdens krānus, aizvērt logus un aizslēgt durvis;
 - 8.13. ekonomiski lietot elektroenerģiju un ūdeni, par bojājumiem apkures sistēmā, ūdensvadā un elektroinstalācijā nekavējoties informēt administratoru;
 - 8.14. pabeidzot vai pārtraucot pakalpojumu, nodot administratoram numura atslēgu, klienta rehabilitācijas pakalpojuma grāmatiņu un izsniegto aģentūras inventāru;
 - 8.15. informēt administratoru un sociālo darbinieku par nakšņošanu ārpus numura pakalpojuma saņemšanas periodā, ja epidemioloģiskās drošības prasības to pieļauj;
 - 8.16. atbrīvot numuru pēdējā pakalpojuma saņemšanas dienā:
 - 8.16.1. līdz plkst.20:00 - sociālās rehabilitācijas pakalpojuma klientiem;
 - 8.16.2. līdz plkst.11:00 - maksas pakalpojuma klientiem.
9. **Klienta un pavadošās personas tiesības:**
- 9.1. saņemt kvalitatīvu pakalpojumu un cieņpilnu attieksmi;
 - 9.2. saņemt informāciju par citiem aģentūras pakalpojumiem;
 - 9.3. izmantot aģentūras maksas pakalpojumus, veicot to priekšapmaksu saskaņā ar aģentūras maksas pakalpojumu cenrādi;
 - 9.4. pēc brīvās gribas iesaistīties aģentūras organizētajos brīvā laika pasākumos;
 - 9.5. turpināt pakalpojumu, ja to ir atļāvis ārsts (saskaņojot ar aģentūru pakalpojuma turpināšanas periodu);
 - 9.6. turpināt attaisnojošu iemeslu dēļ pārtraukto pakalpojuma daļu, nepārsniedzot ārstnieciskajām un rehabilitācijas procedūrām pakalpojuma pārtraukšanas brīdī paredzēto kopsummu;
 - 9.7. atteikties no speciālista nozīmētās procedūras vai nodarbības, to apliecinot ar parakstu klienta kartē;
 - 9.8. iesniegt ierosinājumus pakalpojuma pilnveidošanai.

IV. Klienta un pavadošās personas atbildība

10. **Aģentūras telpās un teritorijā aizliegts:**
 - 10.1. ienest, uzglabāt, lietot un izplatīt alkoholiskos dzērienus, narkotiskas, psihotropas, toksiskas un citas apreibinošas vielas;
 - 10.2. smēķēt neatļautās vietās;
 - 10.3. trokšņot, klausīties skaļu mūziku un televīzijas pārraides, ja tas traucē citiem klientiem;
 - 10.4. veikt jebkāda veida tirdzniecību;

- 10.5. ienest, uzglabāt un izmantot jebkāda veida ieročus, munīciju, sprāgstvielas, viegli uzliesmojošas un toksiskas vielas, pirotehnikas izstrādājumus, elektrošoka ierīci;
- 10.6. novietot uz ārējām palodzēm priekšmetus vai izkārt tos numura logā;
- 10.7. iznest ēdienu un traukus no ēdnīcas;
- 10.8. ievest, izmitināt un barot jebkādu dzīvnieku;
- 10.9. lietot numurā personīgās elektroierīces, t.sk. personīgo rūteri, elektrisko tējkannu, gludekli u.c., dedzināt sveces;
- 10.10. lietot necenzētus vārdus un aizskart citus aģentūras klientus un darbiniekus;
- 10.11. aģentūras telpās un teritorijā fotografēt, filmēt aģentūras darbiniekus un klientus, veikt audio ierakstus, izņemot gadījumus, ja tas nepieciešams ārstniecības nolūkos vai pasākumos, iepriekš saņemot visu pasākuma dalībnieku un aģentūras atļauju.
11. Gadījumā, ja klients vai pavadošā persona neievēro noteikumus un epidemioloģiskās drošības prasības vai rada aģentūrai materiālos zaudējumus, aģentūra noformē aktu par noteikumu pārkāpumiem, lai vērstos pret klientu ar pretenziju un nepieciešamības gadījumā lemj par pakalpojuma izbeigšanu.
12. Informāciju par noteikumu pārkāpumiem ieraksta klienta rehabilitācijas kartē un izrakstā.

V. Noslēguma jautājums

13. Atzīt par spēku zaudējušiem aģentūras 2014.gada 17.janvāra iekšējos noteikumus Nr.1-6/03 „Iekšējās kārtības noteikumi rehabilitācijas pakalpojumu saņēmējiem”.

Saskaņots ar Labklājības ministriju 2023.gada 6.martā.

Direktore

I.Jurševska

Ķirša,
inese.kirsa@siva.gov.lv

Zasa,
aija.zasa@siva.gov.lv