

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

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).

Versijas nr.	Datums	Papildinājumi
1.	20.03.2020.	Sākotnējā versija
2.	27.03.2020.	Papildus 2.6. – 2.9. punkts
3.	08.05.2020.	Papildus divas rindkopas 1.2. punktā 4. lpp. un jauns 1.7. punkts
4.	03.06.2020.	Precizēts 1.2. punkts, papildus 1.8. punkts

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?	5
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?	7
1.7. Kā iestādei rīkoties, ja tās nodarbinātajam konstatēts COVID -19 vai arī Slimību profilakses un kontroles centra epidemiologs nodarbināto ir noteicis kā kontaktpersonu?	7
1.8. Kā organizēt pakāpenisku atgriešanos darbā pēc ārkārtējās situācijas beigām?	7
II DARBA SAMAKSA.....	11
2.1. Vai mainās virsstundu darba apmaksā nodarbinātajiem īpašajos ārkārtējās situācijas apstākļos?	11
2.2. Vai ir pamats nodarbināto atbrīvošanai saistībā ar izmainīto darba režīmu; vai drīkst piešķirt atvaļinājumu bez darba samaksas saglabāšanas?	11
2.3. Kāda ir darba apmaksas kārtība karantīnā (pašizolācijā) esošajiem nodarbinātajiem?	11
2.4. Kāda ir darba apmaksas kārtība piespiedu dīkstāves gadījumā?	12
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?	12
2.6. Kā darba laika uzskaites tabelē atspoguļot darbinieku atrašanos piespiedu dīkstāvē?	12
2.7. Kā veicama darba apmaksā nodarbinātajam, kurš līdz šim nodrošināja dežūras pēc noteikta grafika, bet, ņemot vērā izsludināto ārkārtas situāciju, šobrīd dežūras netiek veiktas, jo nav klientu klātienē?	13
2.8. Nodarbinātais, pildot amata pienākumus, ir nonācis kontaktā ar personu, kurai vēlāk konstatēts COVID – 19. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par piespiedu dīkstāves (pašizolācijas) piemērošanu un kāda darba samaksa nodarbinātajam pienākas par šo periodu?	13
2.9. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par dīkstāvi, ja nodarbinātajam darba specifikas dēļ nav iespējams nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti?	14
III KLIENTU APKALPOŠANA	15
3.1. Kā iestādei organizēt pakalpojumu sniegšanu, ņemot vērā ārkārtējo situāciju?	15
3.2. Kādi piesardzības pasākumi jāveic, lai pasargātu klientu apkalpošanas speciālistus no inficēšanās ar COVID-19?	15

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.

Ārkārtējās situācijas laikā **nav spēkā iepriekš rekomendētais 20% laika limits**, kas atļauts strādāšanai attālināti.² **Arī pēc ārkārtējās situācijas beigām, kamēr pastāv augsta inficēšanās bīstamība, priekšroka dodama darbam un sanāksmju organizēšanai attālināti (skat. 1.8. punktu).**

Ikviens, kura darba raksturs un tehniskās iespējas to atļauj, ir mudināms strādāt attālināti. Tā ir iespēja vadītājiem apgūt jaunas darba vadīšanas metodes un nodarbinātajiem iemācīties būt patstāvīgākiem darba izpildē.

Īpaša nodarbināto kategorija attālinātā darba kontekstā ir **vecāki, kuri ārkārtējās situācijas laikā, kad skolas ir slēgtas un ir ieteikums, ja iespējams, pirmsskolas vecuma bērniem neapmeklēt bērnudārzus, paralēli darba veikšanai attālināti izglīto un pieskata bērnus**. Darba devējiem jāapzinās, ka nav iespējams tādā pašā vai palielinātā intensitātē veikt visus darba pienākumus no mājām, savienojot to ar bērnu pieskatīšanu un izglītošanu. Vecākiem tie ir nozīmīgi un laikietilpīgi papildu pienākumi, kuri tiek veikti uz atpūtas un miega rēķina, veicinot stresu un pārgurumu.

² 2013. gada vadlīnijas pieejamas šeit

https://mk.gov.lv/sites/default/files/editor/elastigs_darba_laiks_valsts_parvalde.pdf. Pašlaik tiek izstrādātas jaunas vispārējas vadlīnijas elastīgā un attālinātā darba organizēšanai valsts pārvaldē, pielāgojot tās aktuālajām darba organizācijas prasībām.

Aicinām dot iespēju nodarbinātajiem **pašiem plānot savu darba grafiku** dienas laikā, kā arī **samazināt prasības darba apjomam un tempam**. Tiem vecākiem, kuriem netiek nodrošināta iespēja strādāt attālināti, aicinām ārkārtējās situācijas laikā noteikt saīsinātu darba laiku darba vietā, lai viņi ātrāk varētu doties mājās pie bērniem, vismaz daļu darba veicot mājās. **Tas būtu nozīmīgs atbalsts ģimenēm un mazinātu spriedzi un izdegšanas risku vecākiem.**

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 aktu³, 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:

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.

- 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;
- 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)⁴.

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.

⁴ 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.

1.6. Kā organizēt personāla atlasi ārkārtējās situācijas apstākļos?

Personāla atlasī, 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 neievieš papildu darbības, kas sarežģītu intervijas norisi. Piemēram, **nav nepieciešams ierakstīt telefoninterviju vai videointerviju, ja līdzīga prakse netiek ievērota, īstenojot intervijas klātienē.**

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.

1.7. Kā iestādei rīkoties, ja tās nodarbinātajam konstatēts COVID -19 vai arī Slimību profilakses un kontroles centra epidemiologs nodarbināto ir noteicis kā kontaktpersonu?

Nodarbinātajam, kuram konstatēta Covid-19 saslimšana vai Slimības un profilakses kontroles centra epidemiologs nodarbināto ir noteicis kā kontaktpersonu, **tiem izsniegta darba nespējas lapa**. Vairāk informācijas Slimības un profilakses kontroles centra sagatavotajās vadlīnijās:

<https://spkc.gov.lv/lv/tavai-veselibai/aktualitate-par-jauno-koronavi/darbnespejas-lapu-izsniegšana/>

Darba telpās, kurās ir uzturējies nodarbinātais, kuram konstatēta Covid-19 saslimšana, **ir jāveic telpu dezinfekcija** saskaņā ar Slimības un profilakses kontroles centra ieteikumiem. Vairāk informācijas šeit:

<https://spkc.gov.lv/lv/tavai-veselibai/aktualitate-par-jauno-koronavi/tirisana-un-dezinfekcija>

1.8. Kā organizēt pakāpenisku atgriešanos darbā pēc ārkārtējās situācijas beigām?

Kaut arī ārkārtējā situācija beigsies 2020. gada 9. jūnijā, Covid-19 pandēmija turpinās, tāpēc nepieciešams turpināt pasākumus, kas nepieciešami vīrusa izplatības ierobežošanai. **Tas nozīmē, ka iesāktā prakse strādāt un organizēt sanāksmes attālināti joprojām ir atbalstāma**, bet mazināsies attālināti veiktā darba īpatsvars, daļēji pārejot uz strādāšanu darba vietā. Iestāde, balstoties uz tās

darba procesu specifiku, **nosaka optimālo samēru starp darba laiku attālināti un birojā** tā, lai pilnībā nodrošinātu valdības noteikto fiziskās distancēšanās prasību ievērošanu.

Neatliekamie pasākumi, kas jāveic darba devējam, nodarbinātajiem atgriežoties pie darba pienākumu veikšanas birojos, ir šādi:

1. Optimāla fiziskā distancēšanās darba vietā:

- Darba vietu iekārtojuma jābūt tādā, lai nodrošinātu, ka minimālais attālums vienai darba vietai no otras ir 2 m (4 m² uz vienu nodarbināto). Kaut arī darbavietā kolēģu starpā darba procesā pieļaujama arī distancēšanās attāluma samazināšana, tomēr ieteicams, kur vien tas iespējams, nodrošināt 2 m distancē ievērošanu;
- Nepieciešamības gadījumā jāvērtē iespēja nodarbināto fiziskai nodalīšanai, tādējādi mazinot personu skaitu vienā telpā. Ja to nav iespējams nodrošināt, jāveido darba laika grafiks, kas nodrošina vienlaikus gan darba pienākumu izpildi, gan arī noteikto drošības pasākumu ievērošanu. Var ieviest arī papildu marķējumus distancēšanās nodrošināšanai;
- Ja nav iespējams nodrošināt 2 metru fizisko distanci un ierobežot pakalpojuma sniegšanas laiku mazāk kā 15 minūtes, izveido fizisku barjeru starp cilvēkiem vai lieto mutes un deguna aizsegus;
- Nepieciešamības gadījumā darba devējs var izvēlēties arī iespēju nodarbināto distancēšanās nodrošināšanai veidot pagarinātus darba galdus.

2. Higiēnas un infekcijas ierobežošanas prasību ievērošana:

- Jābūt pieejamiem roku mazgāšanas un dezinfekcijas līdzekļiem;
- Bieži jātīra durvju rokturi;
- Darba vietas jātīra reizi dienā ar mazgāšanas līdzekli un ūdeni;
- Jāievēro maksimāli drošības pasākumi, nodarbinātajiem un apmeklētājiem pārvietojoties ar liftu. Darba devējam jāvērtē iespēja lifta pieejamību nodrošināt pirmajā un pēdējā stāvā, pārējos atslēdzot;
- Regulēt nodarbināto un apmeklētāju pārvietošanos pa kāpnēm. Kur tas ir iespējams, dalīt plūsmu, pa vienām kāpnēm nodrošinot plūsmu virzienā uz augšu, bet pa citām – uz leju;
- Nodarbinātajiem pārvietojoties pa gaitenīem, ievērot noteiktās distancēšanās prasības (2 m attālumu): pārvietoties vienam aiz otra, dodot iespēju līdzvērtīgai kustībai arī pretējā virzienā;
- Ja koridoros ir izvietoti krēsli apmeklētājiem, nepieciešams samazināt to skaitu, lai nodrošinātu pietiekamu attālumu starp tiem;
- Jānodrošina, lai darba vietā neatrodas personas ar akūtas elpceļu infekcijas slimības pazīmēm vai personas, kam noteikta pašizolācija, pašizolācija (mājas karantīna) vai obligātā izolācija.

3. Darba sapulču organizēšana, svētku svinēšana:

- Nodarbinātajiem ir un būs nepieciešamība organizēt dažādas sanāksmes. Aicinām tās pēc iespējas organizēt virtuālajās platformās, lai izvairītos no daudzu cilvēku vienlaicīgas atrašanās darba telpā;
- Ieteicams uz Covid-19 pandēmijas laiku atturēties no dažādu svētku svinēšanas, kas ir saistīta ar liela cilvēku skaita pulcēšanos vienuviet. Jebkādiem pasākumiem jānotiek, ievērojot noteiktos cilvēku skaita un distances ierobežojumus, kā arī jāierobežo nodarbināto pulcēšanās darbā ārpus darba pienākumu veikšanas.

4. Mācību pasākumi:

- Uz vienu personu jānodrošina ne mazāk kā 4 m² no pasākuma norises telpas platības;
- Jānodrošina, ka pasākuma norises telpā atrodas ne vairāk kā 50% no kopējā iespējamā cilvēku skaita, ko pieļauj pasākuma norises telpas platība un infrastruktūra;
- Pieaugušo profesionālās tālākizglītības, profesionālās pilnveides un pieaugušo neformālās izglītības programmās maksimālais personu skaits grupā ir 50;
- Jānodrošina īpaši piesardzības pasākumi pasākuma norisē iesaistītām personām vecumā virs 65 gadiem, personām ar hroniskām slimībām (hroniskas elpošanas ceļu slimības, cukura diabēts, sirds asinsvadu sistēmas slimības, garīga rakstura traucējumi), kā arī personām ar imūndeficītu.

5. Atpūtas telpu un nodarbināto virtuves izmantošana:

- Pēc iespējas jāizvairās no vairāku darbinieku vienlaicīgas uzturēšanās nodarbināto atpūtas un virtuves telpās. Ja citādi to nav iespējams nodrošināt, ieteicams veidot atsevišķus grafikus šo telpu apmeklēšanai.

6. Klientu apkalpošana:

- Jāizvērtē nepieciešamība atjaunot klientu apkalpošanu klātienē. Iespējams, ka ārkārtējās situācijas laikā ir izveidoti jauni pakalpojumu saņemšanas kanāli – ja tie ir pierādījuši savu efektivitāti, ieteicams iesāktu praksi turpināt. Savukārt, ja kādi pakalpojumi uz ārkārtējas situācijas laiku tika apturēti, tad pēc 09.06.2020. tie būtu jāatjauno, nodrošinot vīrusa ierobežošanas prasību ievērošanu;
- Pakalpojuma sniegšanas vietās gan nodarbinātajiem, gan apmeklētājiem redzamā vietā jānovieto informācija par piesardzības pasākumiem, brīdinot, ka pakalpojuma sniegšanas vietā nedrīkst atrasties personas, kurām noteikta pašizolācija, mājas karantīna vai stingrā izolācija vai kurām ir elpošanas ceļu infekcijas pazīmes, kā arī brīdinājums par 2 metru distances ievērošanu;
- Jāievieš distances nodrošināšanas pasākumi klientu apkalpošanā, nodrošinot, ka vienlaicīgi neatrodas vairāk kā viens apmeklētājs uz 4 m². Rindu veidošanās gadījumā organizējama cilvēku plūsmas kontrole, lai novērstu drūzmēšanos;

- Apmeklētājiem redzamās vietās izvieto skaidri salasāmas norādes par nepieciešamību būt sociāli atbildīgiem un ievērot 2 metru distanci;
- Klientu apkalpošanas telpās iespēju robežās iezīmē vietas 2 metru distances ievērošanai vietās, kurās iespējama apmeklētāju pulcēšanās;
- Klientu apkalpošanas telpās nodrošināma iespēja veikt roku higiēnu gan darbiniekiem, gan apmeklētājiem (nodrošinot siltu ūdeni, šķidrās ziepes un roku susināšanas līdzekļus vai spirtu (vismaz 70 % etanola));
- Gan nodarbinātajiem, gan apmeklētājiem vēlams lietot tikai personīgos vai vienreizlietojamus rakstāmpiederumus u.c. inventāru, novēršot iespēju, ka tie tiek nodoti no vienas personas citai;
- Ņemot vērā, ka klientu apkalpošanas telpās atrodas apmeklētāji, telpu un virsmu tīrīšanā pievēršama īpaša uzmanība virsmām un priekšmetiem, ar kuriem cilvēki bieži saskaras (piemēram, kopīgi lietojamo tehnisko ierīču, durvju rokturi, galdu virsmas, krēslu rokturu balsti, virsmas tualetēs, krāni utt.). Nodrošināma iespēja pirms to lietošanas dezinficēt rokas vai arī nodrošināt šo ierīču regulāru dezinfekciju (vismaz 3-5 reizes dienā, ja iespējams – pēc katras lietošanas reizes) ar šīm ierīcēm piemērotiem dezinfekcijas līdzekļiem. Telpas regulāri vēdināmas;
- Klientu apkalpošanas speciālistiem izvērtējama sejas masku un citu personīgo aizsardzības līdzekļu lietošanas lietderība, ievērojot to pareizas lietošanas un utilizācijas nosacījumus, kā arī nepieciešamība noteikt citu papildu drošības pasākumu ievērošanu;
- Iespēju robežās jānodrošina publiskā pakalpojuma saņēmēja uzskaiti (vārds, uzvārds, kontaktārunis), lai būtu iespējams apzināt un brīdināt kontaktpersonas Covid-19 infekcijas gadījumā;
- Jānodrošina īpaši piesardzības pasākumi pakalpojuma nodrošināšanas norisē iesaistītām personām vecumā virs 65 gadiem, personām ar hroniskām slimībām (hroniskas elpošanas ceļu slimības, cukura diabēts, sirds asinsvadu sistēmas slimības, garīga rakstura traucējumi), kā arī personām ar imūndeficītu.

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 ministrijas, Slimību profilakses un kontroles centra, Valsts ieņēmumu dienesta, Aizsardzības ministrijas resora, Izglītības un zinātnes ministrijas resora, Iekšlietu ministrijas resora un Ārlietu ministrijas 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 ceturtā daļa).

2.6. Kā darba laika uzskaites tabelē atspoguļot darbinieku atrašanos piespiedu dīkstāvē?

Piespiedu dīkstāves gadījumā tabelē norādāms pielietots apzīmējums "DA" (apmaksāta dīkstāve), savukārt, ja darbinieks atrodas dīkstāvē, par kuru netiek veikta samaksa, tiek piemērots apzīmējums "DN" (neapmaksāta dīkstāve).

2.7. Kā veicama darba apmaksā nodarbinātajam, kurš līdz šim nodrošināja dežūras pēc noteikta grafika, bet, ņemot vērā izsludināto ārkārtas situāciju, šobrīd dežūras netiek veiktas, jo nav klientu klātienē?

2020. gada martā, ņemot vērā izsludināto ārkārtējo situāciju un līdz ar to arī atceltos pakalpojumus, būtu jāapmaksā nodarbinātajam darba grafikā paredzētās dežūras tādā apmērā, kāds sākotnēji tika paredzēts. Savukārt, sākot ar nākošo mēnesi (aprīli) un turpmāk līdz ārkārtējās situācijas atcelšanai vai konkrētā pakalpojuma sniegšanas atsākšanai darba grafikā dežūras netiek plānotas, līdz ar ko samaksa netiek veikta, vienlaikus ar konkrēto personu saglabājot darba tiesiskās attiecības.

2.8. Nodarbinātais, pildot amata pienākumus, ir nonācis kontaktā ar personu, kurai vēlāk konstatēts COVID – 19. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par piespiedu dīkstāves (pašizolācijas) piemērošanu un kāda darba samaksa nodarbinātajam pienākas par šo periodu?

Par darbinieka došanos piespiedu dīkstāvē (pašizolācijā) tiek izdots darba devēja rīkojums un darbiniekam tiek saglabāta darba samaksa pilnā apmērā, kāda tā bija līdz brīdim, kad tika izdots rīkojums par darbinieka došanos piespiedu dīkstāvē (pašizolācijā).

Rīkojums par piespiedu dīkstāves piemērošanu saistībā ar pašizolāciju pamatojams ar Ministru kabineta 2020. gada 12. marta rīkojuma Nr.103 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" 4.12.2. apakšpunktu.

Papildus pamatojumā var ietvert:

- Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likuma 3. panta piektās daļas 5. punkta "b" apakšpunktu;
- Attiecībā uz amatpersonām ar speciālajām dienesta pakāpēm: Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonu ar speciālajām dienesta pakāpēm dienesta gaitas likuma 3. panta otro daļu, kurā ir noteikts, ka uz amatpersonu attiecas darba tiesiskās attiecības reglamentējošo normatīvo aktu normas, kas nosaka atlīdzību gadījumos, kad darbinieks neveic darbu attaisnojošu iemeslu dēļ, un Darba likuma 74. panta otro daļu;
- Attiecībā uz valsts civildienesta ierēdņiem: Valsts civildienesta likuma 2. panta ceturto daļu, kurā ir noteikts, ka valsts civildienesta tiesiskajās attiecībās piemērojamas darba tiesiskās attiecības regulējošo normatīvo aktu normas, kas nosaka darba samaksu, un Darba likuma 74. panta otro daļu;
- Attiecībā uz darbiniekiem: Darba likuma 74. panta otro daļu.

Iepriekš norādīto var papildināt ar Darba aizsardzības likuma 4. pantu, kurā ietverti darba aizsardzības vispārīgie principi.

2.9. Kāds pamatojums ir rakstāms rīkojumā par dīkstāvi, ja nodarbinātajam darba specifikas dēļ nav iespējams nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti?

Kā 2.3. punktā minēts, aicinām iestādes izvairīties no šādiem dīkstāves gadījumiem, meklējot iespēju nodarbinātajam saņemt samaksu par faktiski paveiktu darbu. Taču, ja iestādei nodarbinātā darba specifikas dēļ nav iespēja nodarbinātajam nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti, rīkojumā par dīkstāvi ietverams Ministru kabineta 2020. gada 12. marta rīkojuma Nr.103 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" 4.1. apakšpunkts. Papildus var izmantot šo vadlīniju 2.8. punktā norādītos pamatojumus atkarībā no nodarbinātības attiecību veida. Iestādei rīkojumā jānorāda arī izvērstais pamatojums, kādēļ konkrētajai personai nav iespējams nodrošināt darbu ne klātienē, ne attālināti.

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.

Klātienēs 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.