

APSTIPRINĀTS
RISEBA Senāta sēdē
12.11.2025., Protokols Nr. 25/1.1-7/12

Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas nolikums

1. Vispārējie jautājumi

- 1.1. Uzņemšanas un klientu apkalpošanas (turpmāk – UKA) nodaļa ir Biznesa, mākslas un tehnoloģiju augstskolas “RISEBA” (turpmāk – RISEBA) struktūrvienība, kas sadarbībā ar citām augstskolas struktūrvienībām, savas kompetences ietvaros, nodrošina reflektantu (vietējo un ārvalstu) pieteikumu apstrādi, studiju līgumu un imatrikulācijas rīkojumu studējošā statusā sagatavošanu, kā arī sniedz informatīvu un konsultatīvu atbalstu, nodrošinot kvalitatīvu klientu apkalpošanu un efektīvu komunikāciju ar interesentiem, reflektantiem, studentiem un citiem sadarbības partneriem vai augstskolas viesiem e-pastā, telefoniski un klātienē.
- 1.2. UKA nodaļa ir pakļauta Rektoram.
- 1.3. UKA nodaļu dibina, reorganizē un likvidē Senāts.
- 1.4. UKA nodaļas nolikums stājas spēkā pēc tā apstiprināšanas RISEBA Senātā.
- 1.5. UKA nodaļas darbību reglamentē šis nolikums, Uzņemšanas noteikumi un citi Augstskolas iekšējie reglamentējošie normatīvie akti.
- 1.6. Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas nosaukums angļu valodā: *Admissions and Customer Service Department*.
- 1.7. Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas darbību nodrošina tās vadītājs, uzņemšanas speciālists un klientu apkalpošanas speciālists/- Amatu nosaukumi angļu valodā: Head of Admissions and Customer Service Department; Admissions Specialist; Customer Service Specialist.

2. UKA nodaļas galvenie uzdevumi saistībā ar uzņemšanas procesa organizēšanu un nodrošināšanu:

- 2.1. īstenot reflektantu uzņemšanas procesa organizāciju, tai skaitā dokumentu pārbaudi, līgumu sagatavošanu, rēķinu izrakstīšanu, reflektantu imatrikulāciju studējošā statusā, tai skaitā citas ar uzņemšanas procesu saistītās darbības;
- 2.2. nodrošināt līgumu sagatavošanu ar jebkuru personu kas vēlas uzsākt studijas augstskolā RISEBA (tai skaitā studiju uzsākšanu vēlākā posmā un klausītāju līgumi);
- 2.3. nodrošināt un organizēt Uzņemšanas komisijas darbu;
- 2.4. sadarbībā ar Uzņemšanas komisijas locekļiem, izvērtēt reflektantu atbilstību uzņemšanai izvēlētajā studiju programmā, balstoties uz Uzņemšanas noteikumos minētajām prasībām, tai skaitā informēt reflektantu par komisijas lēmumu;
- 2.5. darbā ar vietējiem (Latvijas Republikas pilsoņiem) reflektantiem, nodrošināt visa veida komunikāciju un saraksti, tai skaitā:
 - 2.5.1. sniegt informāciju par uzņemšanas procesu, nepieciešamajiem dokumentiem un darbībām, tai skaitā Uzņemšanas komisiju un tās lēmumu/-iem;
 - 2.5.2. aicināt uz iestājpārbaudījumiem, kā arī informēt par to rezultātiem;
- 2.6. darbā ar ārvalstu reflektantiem, nodrošināt visa veida komunikāciju un saraksti, tai skaitā:
 - 2.6.1. nodrošināt interviju organizēšanu un norisi, informēt reflektantu par tās rezultātu;
 - 2.6.2. sagatavot reflektantiem *Conditional letter of acceptance* (nosacītā vēstule par uzņemšanu);
 - 2.6.3. izstrādāt uzturlīdzekļu līgumu;
 - 2.6.4. nodrošināt piekļuvi RISEBA Uzņemšanas testam (*Admission test*);
 - 2.6.5. nodrošināt piekļuvi angļu valodas zināšanu testam, ja nepieciešams;

- 2.6.6. nodrošināt izglītības dokumentu iesniegšanu Akadēmiskās informācijas centrā (AIC).
- 2.7. Sagatavot un nosūtīt reflektantam paziņojumu par atteikumu uzņemšanai studiju programmā, ja reflektants neatbilst uzņemšanas prasībām vai nav sekmīgi nokārtojis iestājpārbaudījumu, interviju vai citus uzņemšanas nosacījumus.
- 2.8. Sagatavot rīkojumus par reflektantu imatrikulāciju studējošā statusā un veikt reflektantu imatrikulāciju.
- 2.9. Sniegt priekšlikumus par nepieciešamo tehnisko atbalstu un atbildību sadalījumu uzņemšanas procesa organizācijā.
- 2.10. Nodrošināt pārskatus un atskaites par uzņemšanas procesu un tā rezultātiem.

3. Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas galvenie uzdevumi saistībā ar klientu apkalpošanu:

- 3.1. apstrādāt reflektantu elektronisko pieteikumus un iesniegtos dokumentus sistēmā UNIMETIS, balstoties uz Uzņemšanas noteikumiem;
- 3.2. sniegt informatīvu un konsultatīvu atbalstu, nodrošinot kvalitatīvu klientu apkalpošanu un efektīvu komunikāciju ar interesentiem, reflektantiem, studentiem un citiem sadarbības partneriem vai viesiem e-pastā, telefoniski un klātienē;
- 3.3. nodrošināt augstskolas personāla, studentu un viesu apkalpošanu un informēšanu par ikdienas jautājumiem un procesu norisi;
- 3.4. sagatavot izziņas, kas apliecina studējošā statusu, klausītāju līgumus, izsniedzot tos Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļā;
- 3.5. koordinēt korespondences plūsmu, tostarp e-pastus, pasta sūtījumus un citus dokumentus;
- 3.6. nodrošināt studiju līgumu testēšanu augstskolas RISEBA informācijas sistēmā, lai nodrošinātu veiksmīgu uzņemšanas procesu;
- 3.7. studentu pieprasījumu/iesniegumu reģistrēšana un plūsmas palaišana dokumentu vadības sistēmā Namejs;
- 3.8. noformēt pasta sūtījumus augstskolas personālam;
- 3.9. nodrošināt dokumentu apriti, korespondences nodošanu, kā arī kopēšanas, izdrukas un skenēšanas pakalpojumus augstskolas personālam;
- 3.10. izdot un saņemt augstskolas ēkas (Meža ielā 3) auditoriju atslēgas un kancelejas preces.

4. Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas struktūra un vadība

- 4.1. UAK nodaļu veido tās vadītājs un personāls. Personāla sastāvā ietilpst uzņemšanas speciālists un RISEBA klientu apkalpošanas speciālisti.
- 4.2. Nodaļas darbinieku atbildību un pienākumus nosaka darba līgumi un amata apraksti.
- 4.3. **Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas vadītāja** galvenie pienākumi ir:
 - 4.3.1. plānot, vadīt un uzraudzīt uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas darbu, nodrošinot efektīvu resursu izmantošanu un uzdevumu savlaicīgu izpildi;
 - 4.3.2. nodrošināt reflektantu uzņemšanas procesa organizēšanu un koordinēšanu augstskolā RISEBA, atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un iekšējiem noteikumiem;
 - 4.3.3. sagatavot priekšlikumus rektora rīkojumam par uzņemšanas procesa organizāciju un iesaistītajām personām;
 - 4.3.4. nodrošināt iestājpārbaudījumu protokolu uzglabāšanu un plūsmu DVS sistēmā Namejs;
 - 4.3.5. izskatīt reflektantu iesniegto dokumentu atbilstību Uzņemšanas noteikumiem;
 - 4.3.6. plānot, vadīt un pārraudzīt Uzņemšanas komisijas darbu;
 - 4.3.7. piedalīties uzņemšanas noteikumu un procedūru izstrādē un pilnveidošanā, nodrošinot to atbilstību augstskolas stratēģijai un kvalitātes prasībām;
 - 4.3.8. izvērtēt nodaļas darbinieku darba efektivitāti un veicināt augstu darba rezultātu sasniegšanu;

- 4.3.9. sniegt priekšlikumus RISEBA vadībai Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas darba uzlabošanai, iepriekš tos saskaņojot ar iesaistītajām struktūrvienībām;
- 4.3.10. piedalīties uzņemšanas un informācijas pasākumos (izstādēs, atvērto durvju dienās, karjeras dienās u. tml.);
- 4.3.11. nodrošināt uzņemšanas datu un dokumentācijas precizitāti un atbilstību, pārraudzīt datu ievadi, apstrādi un uzglabāšanu informācijas sistēmās;
- 4.3.12. sagatavot un iesniegt atskaites, analīzi un priekšlikumus par uzņemšanas rezultātiem, tendencēm un procesa pilnveidošanu;
- 4.3.13. vadīt un motivēt nodaļas darbiniekus, nodrošinot efektīvu komandas darbu, profesionālo attīstību un augstu klientu apkalpošanas kultūru;
- 4.3.14. nodrošināt informācijas apriti un sadarbību ar citām struktūrvienībām, īpaši ar Studiju departamentu, Mārketinga un komunikācijas nodaļu, Grāmatvedības nodaļu un IT nodaļu.

4.4. Uzņemšanas un klientu apkalpošanas nodaļas vadītājam ir tiesības:

- 4.4.1. savas kompetences ietvaros piedalīties un pārstāvēt augstskolu RISEBA citās institūcijās, uzņemšanas un informācijas pasākumos (izstādēs, atvērto durvju dienās, karjeras dienās u. tml.);
- 4.4.2. pastāvīgi izlemt nodaļas kompetencē esošos jautājumus;
- 4.4.3. pieprasīt un saņemt no Augstskolas struktūrvienībām informāciju, kas nepieciešama nodaļas darbības sekmīgai nodrošināšanai;
- 4.4.4. nodaļas mērķu realizēšanā iesaistīt citās Augstskolas struktūrvienībās strādājošos darbiniekus, to saskaņojot ar attiecīgo darbinieku un attiecīgās struktūrvienības vadītāju;
- 4.4.5. iesniegt priekšlikumus Augstskolas vadībai par struktūrvienības personāla pieņemšanu darbā, atalgošanu un kvalifikācijas celšanu;
- 4.4.6. ierosināt nodaļas darbinieku apmaksas kārtību;
- 4.4.7. iesniegt priekšlikumus Augstskolas vadībai tās darbības pilnveidošanai.