

Tiesu klientu apkalpošanas standarts

Tiesas uzdevums ir nodrošināt pieeju tiesiskumam, paredzot kvalitatīvu tiesu klientu apkalpošanu.

Tu esi tiesas klients, ja:

- esi tiesas procesa dalībnieks;
- izmanto jebkuru no tiesas pakalpojumiem.

Pildot sava amata pienākumus un apkalpojot Tevi, tiesas darbinieki izprot un ievēro tiesu klientu apkalpošanas pamatvērtības.



Taisnīgums un godīgums – tiesas darbinieks ievēro ikvienas personas vienlīdzību likuma priekšā. Amata pienākumi tiek pildīti profesionāli, godīgi, atbildīgi un precīzi. Darbinieks neslēpj, neaizkavē un nesniedz maldinošu informāciju.



Profesionalitāte – tiesas darbinieks ievēro likumu, valsts un personu tiesības un likumīgās intereses, kā arī amata apraksta un darba līguma noteikumus. Tiesas darbinieks nesniedz juridiska rakstura konsultācijas.



Pieejamība un atpazīstamība – tiesas darbinieks, pildot amata pienākumus, pie apģērba redzamā vieta nēsā savu identifikācijas karti ar vārdu, uzvārdu un amatu.



Uzticība – tiesas darbinieks veicina sabiedrības uzticību tiesu sistēmai, ļaunprātīgi neizmanto ieņemamo amatu un ievēro augstas uzvedības kultūras normas.



Atbildība un konfidencialitāte – tiesas darbinieks ir atbildīgs par tiesas sniegto pakalpojumu kvalitāti, ir patstāvīgs un neatkarīgs savu pienākumu izpildē, norobežojas no personīgajām interesēm. Tiesas darbinieks ievēro konfidencialitāti, nodrošina klientu datu un informācijas aizsardzību atbilstoši likumam, un respektē klienta tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību. Informāciju, kas tam kļuvusi zināma, pildot amata pienākumus, neizpauž prettiesiski un neizmanto mērķiem, kas nav saistīti ar amata pienākumu veikšanu.



Sapratne – tiesas darbinieks izvairās no birokrātiskas attieksmes un sarunājas ar klientu viņam saprotamā un vienkāršā veidā, izvairoties no sarežģītu juridisku terminu lietošanas. Komunikācijā ir pieklājīgs un profesionāls.



Izpratne par klienta vajadzībām – atbilstoši savai kompetencei tiesas darbinieks atbild uz klienta jautājumiem. Nepieciešamības gadījumā tiesas darbinieks iesaka citu darbinieku vai institūciju, kura būtu kompetenta attiecīgajā jautājumā.

Tiesas klient, mēs sagaidām, ka Tu:



ievērosi tiesas noteikto darba laiku un iekšējās kārtības noteikumus (izvietoti katrā tiesā redzamā vietā);



piedalies klientu aptaujās un novērtēsi tiesu pakalpojumu kvalitāti;



norādīsi savu kontakttālruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā tiesas darbinieks varētu ar Tevi operatīvi sazināties;



izturēsis pieklājīgi, ar cieņu pret tiesas darbiniekiem, tiesnešiem un citiem tiesas apmeklētājiem;



pirms ierašanās tiesā informēsi, ja Tev nepieciešama palīdzība iekļūšanai tiesas telpās (piem., klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņām ar mazu bērnu, gados vecākiem cilvēkiem);



nepieciešamības gadījumā ieradīsies ar tulku;



neskaidrību gadījumos uzdosī jautājumus;



bez iepriekšējas saskaņošanas nefotografēsi un nefilmēsi tiesu darbiniekus, telpas un citus klientus;



iepriekš iepazīsies ar informāciju par tiesas pakalpojumiem.

Papildu informācija:

Tiesas pakalpojumus (informācijas sniegšanu tiesas klientiem, tiesas klientu apkalpošanu un tiesas maksas pakalpojumus) var pieprasīt un/vai saņemt izvēloties sev ērtāko komunikācijas veidu - klātienē, ierodoties tiesā, pa pastu vai elektroniskajā vidē, izmantojot portālu www.latvija.lv un tīmekļa vietni <https://manas.tiesas.lv/eTiesas/>.

Vispārīga rakstura informāciju par tiesas pakalpojumiem vai informāciju, kas nav klasificējama, Tu vari saņemt telefoniski.

Par jebkurām izmaiņām tiesas normālajā darba laikā Tevi nekavējoties informēs tiesas oficiālajā mājaslapā www.tiesas.lv.



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds