

Tiesu klientu apkalpošanas standarts

Tiesas uzdevums ir nodrošināt pieeju tiesiskumam, paredzot arī 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 – 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 – darbinieks veicina sabiedrības uzticību tiesu sistēmai, ļaunprātīgi neizmanto ieņemamo amatu. Darbinieks ievēro augstas uzvedības kultūras normas.



Atbildība un konfidencialitāte – tiesas darbinieks ir atbildīgs par sniegto pakalpojumu kvalitāti un par klientu datu aizsardzību atbilstoši likumam. Darbinieks ir patstāvīgs un neatkarīgs savu pienākumu izpildē, norobežojas no personīgajām interesēm.



Sapratne – 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, no Tevis mēs sagaidām:



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



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



piedalīsies klientu aptaujās un novērtēsi tiesu pakalpojumu kvalitāti;



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



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



nepieciešamības gadījumā ieradīsies ar tulku;



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



iepriekš iepazīsies ar informāciju par tiesas pakalpojumiem;



neskaidrību gadījumos uzdosī jautājumus.

Papildu informācija:

Tiesas pakalpojumus (informācijas sniegšanu tiesu klientiem, to apkalpošanu un tiesas maksas pakalpojumi) var pieprasīt un/vai saņemt izvēloties sev ērtāko komunikācijas veidu - klātienē, ierodoties tiesā, pa pastu vai elektroniskajā vidē, izmantojot portālu www.latvija.lv un interneta vietnē <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 mājas lapā www.tiesas.lv.



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds