



Tiesu administrācija

Antonijas iela 6, Rīga, LV-1010, tālr.: 67063800, fakss: 67063840, e-pasts: kanceleja@ta.gov.lv, www.ta.gov.lv

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rīgā

15.01.2020.

Nr. 1-3/1

Rajonu (pilsētu) tiesu un apgabaltiesu klientu apkalpošanas standarts

Izdoti saskaņā ar
Valsts pārvaldes iekārtas likuma
72. panta pirmās daļas 2. punktu un
likuma "Par tiesu varu"
107.¹ panta otrās daļas 23. punktu

I. Vispārīgie noteikumi

1. Šie iekšējie noteikumi nosaka:
 - 1.1. kārtību, kādā rajonu (pilsētu) tiesas un apgabaltiesas (turpmāk – tiesa) darbinieks nodrošina tiesas apmeklētāja, tiesvedības procesa dalībnieka, tā pārstāvja (turpmāk – klients) apkalpošanu (klienta pieņemšanu, informācijas sniegšanu un saziņu klātienē, pa tālruni un elektroniski);
 - 1.2. klientu apkalpošanas pamatvērtības, klientu apkalpošanas vispārējos principus un pamatnoteikumus.
2. Tiesu administrācijas (turpmāk – administrācija) atbildīgā struktūrvienība nodrošina, ka administrācijas noslēgtā līgumā par ārpakalpojuma nodrošināšanu tiesā (piem., tiesas apsardze, uzkopšana, ēkas uzturēšana) tiek iekļautas šo iekšējo noteikumu prasības, kas attiecas uz konkrēto ārpakalpojumu un piemērojamas klientu apkalpošanā.
3. Šo iekšējo noteikumu prasību izpildi novērtē, veicot tiesas darbinieka novērtēšanu saskaņā ar administrācijas iekšējiem noteikumiem tiesas darbinieka individuālās kvalifikācijas un kompetenču novērtēšanas un kategorijas piešķiršanas jomā.
4. Situācijās, kuras nav regulētas šajos iekšējos noteikumos, darbinieks rīkojas saskaņā ar vispārējām uzvedības un ētikas normām.
5. Tiesas priekšsēdētājs nodrošina šo iekšējo noteikumu izvietojumu tiesas telpās klientiem pieejamā vietā.

II. Klientu apkalpošanas pamatvērtības un vispārējie principi

6. Tiesas darbinieks, pildot amata pienākumus, izprot, ievēro un īsteno šādas klienta apkalpošanas pamatvērtības:

6.1. taisnīgums – tiesas darbinieks ievēro ikvienas personas vienlīdzību likuma priekšā, pilda amata pienākumus pēc labākās sirdsapziņas; ne savā, ne citu tiesas darbinieku darbībā nepieļauj diskriminējošu attieksmi atkarībā no personas rases, ādas krāsas, dzimuma, vecuma, invaliditātes, reliģiskās, politiskās vai citas pārliecības, nacionālās vai sociālās izcelsmes, mantiskā vai ģimenes stāvokļa, seksuālās orientācijas vai citiem apstākļiem;

6.2. godīgums – tiesas darbinieks amata pienākumus veic profesionāli, godīgi, atbildīgi un precīzi; neslēpj informāciju no klienta, neaizkavē informācijas sniegšanu klientam, nesniedz klientam maldinošu informāciju; atzīst savas kļūdas un atvainojas par tām, cenšoties pēc iespējas drīzāk tās novērst

6.3. profesionalitāte – tiesas darbinieks ievēro vispārpieņemtās un profesionālās ētikas normas, ārējos un iekšējos normatīvos aktus, kas attiecas uz amata pienākumu izpildi; ievēro Latvijas Republikas Satversmi, likumus un citus normatīvos aktus, valsts un personu tiesības un likumīgās intereses, kā arī amata apraksta un darba līguma noteikumus; ievēro valsts un personu tiesības un likumīgās intereses; nepārtraukti pilnveido zināšanas un prasmes, kas veicina klientu profesionālu apkalpošanu;

6.4. atbildība – tiesas darbinieks ir atbildīgs par tiesas sniegto pakalpojumu kvalitāti, kā arī par klienta datu aizsardzību; tiesas darbinieks ir patstāvīgs un neatkarīgs savu pienākumu izpildē; tiesas darbinieks norobežojas no personīgajām interesēm, atzīst un novērš pieļautās kļūdas, uzklausa kritiku un nenorobežojas no tās;

6.5. konfidencialitāte – tiesas darbinieks informāciju, kas tam kļuvusi zināma, pildot amata pienākumus, neizpauž prettiesiski un neizmanto mērķiem, kas nav saistīti ar amata pienākumu veikšanu; aizsargā klienta informāciju atbilstoši informācijas aizsardzību regulējošiem normatīvajiem aktiem un respektē klienta tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību;

6.6. lojalitāte – tiesas darbinieks veicina sabiedrības uzticēšanos tiesu sistēmai un vairo sabiedrības kopīgo labumu; neizmanto savu amatu ļaunprātīgi un nepieļauj citiem to izmantot ļaunprātīgi; ievēro augstas uzvedības kultūras normas, stiprinot tiesu varas neatkarību un veicinot tiesas funkciju kalpot sabiedrībai;

6.7. izpratne par klienta vajadzībām – tiesas darbinieks izvairās no birokrātiskas attieksmes un apkalpo klientu viņam saprotamā un vienkāršā veidā, izvairoties no sarežģītu juridisku terminu lietošanas; sazinās ar klientu pieklājīgi, laipni un iecietīgi, uzklausa un palīdz klienta jautājuma risināšanā; atbilstoši savai kompetencei atbild uz jautājumiem un izpilda klienta lūgumus; informē klientu par iesnieguma izskatīšanas vai atbildes sniegšanas termiņu; iesaka citu tiesas darbinieku vai institūciju, kura ir kompetenta risināt klienta jautājumu;

6.8. pieejamība – tiesas darbinieks piedāvā klientam iespēju vērsties tiesā, izvēloties sev ērtāko komunikācijas veidu (ierašanās klātienē, pa pastu, elektroniski); telefoniski sniedz klientam vispārīgu informāciju; sniedz klientam informāciju par tiesas noteiktā darba laika izmaiņām, nodrošina, ka sabiedrība tiek informēta par izmaiņām tiesas darbā;

6.9. atpazīstamība – tiesas darbinieks, pildot amata pienākumus, nodrošina atpazīstamību, nēsājot pie apģērba redzamā vietā identifikācijas karti ar vārdu, uzvārdu un amatu.

III. Klientu apkalpošanas pamatnoteikumi

7. Tiesas darbinieks nodrošina pret klientiem vienlīdzīgu attieksmi un nesniedz klientiem juridiskas konsultācijas.

8. Tiesas darbinieks nodrošina klientu individuālu apkalpošanu, neapkalpo vienlaikus vairākus klientus, apkalpošanas laikā vienlaikus nenodarbojas ar citām lietām.

9. Tiesas darbinieks ievēro klientu pieņemšanas laiku, nepieciešamības gadījumā apkalpo klientu arī ārpus pieņemšanas laika tiesas darba laika ietvaros.

10. Tiesas darbinieks, apkalpojot klientu, aicina:

10.1. ievērot tiesas darba laiku, administrācijas iekšējos noteikumus tiesu darba kārtības jomā, tiesas iekšējos normatīvos aktus un tiesas priekšsēdētāja rīkojumus;

10.2. laikus informēt tiesas darbinieku, ja klientam ar īpašām vajadzībām nepieciešama palīdzība iekļūšanai tiesas telpās;

10.3. iepriekš iepazīties ar informāciju par tiesas sniegtajiem pakalpojumiem, norādot informācijas ieguves vietu;

10.4. norādīt savu kontaktālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā tiesas darbinieks varētu sazināties ar klientu;

10.5. ja nepieciešams, ar izpratni izturēties pret tiesas darbinieka lūgumiem un neskaidrību gadījumā uzdot jautājumus;

10.6. ierasties ar tulku, ja atbilstoši normatīvajiem aktiem tulka pakalpojumu pieejamību nodrošina klients;

10.7. piedalīties klientu aptaujās un novērtēt tiesas pakalpojumus.

IV. Klientu apkalpošana klātienē

11. Tiesas darbinieks klientus apkalpo sakopts, tīrā, kārtīgā un lietišķā apgērbā.

12. Tiesas darbinieks, kura amata pienākumos ietilpst klientu apkalpošana, savu darba vietu uztur tādā kārtībā, lai klientam nebūtu pieejama citu klientu informācija un uz darba galda atrastos tikai darbam nepieciešamais aprīkojums (tīrā galda princips).

13. Tiesas darbinieks, apkalpojot klientu klātienē, ja nepieciešams:

13.1. aicina klientu tiesas telpās rīkoties atbilstoši ētikas normām, izturēties pieklājīgi un ar cieņu, netraucējot citiem klientiem un tiesas darbiniekiem;

13.2. aicina klientu ievērot informācijas aizsardzību regulējošos normatīvos aktus un respektēt citu klientu un tiesas darbinieku tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību, t. sk., bez iepriekšējas saskaņošanas nefotografējot un nefilmējot tiesas darbiniekus, citus klientus un tiesas telpas.

14. Ja klients uzvedas agresīvi, izaicinoši vai ir aizdomas par klienta atrašanos apreibinošu vielu ietekmē, tiesas darbiniekam ir tiesības pārtraukt saskarsmi ar klientu un nepieciešamības gadījumā lūgt tiesas apsardzes darbinieka palīdzību.

V. Klientu apkalpošana pa tālruni

15. Tiesas darbinieks telefonsarunu uzsāk, nosaucot tiesu, amatu, vārdu un uzvārdu. Tiesas darbinieks uzklausa klientu, uztur konstruktīvu telefonsarunu, nepārtrauc klientu, sniedz klientam tikai vispārīgu informāciju un neizpauž ierobežotas pieejamības informāciju.

16. Ja tiesas darbiniekam nepieciešams noskaidrot papildu informāciju, lai sniegtu klientam atbildi, tiesas darbinieks lūdz personu uzgaidīt un izmanto tālruņa mikrofona izslēgšanas funkciju laikā, kad noskaidro papildu informāciju. Ja telefonsarunas laikā nav iespējams sniegt klientam atbildi, tiesas darbinieks pieraksta klienta kontaktinformāciju un informē klientu par turpmāko saziņu.

17. Tiesas darbinieks, kurš apkalpo klientus telefoniski, izmantojot tiesas kontakttālruni, atstājot darba vietu, pāradresē zvanus uz tiesas darbinieka aizvietotāja tālruni. Tiesas darbinieks nodrošina, ka ilgstošas prombūtnes laikā zvani tiek pāradresēti uz tiesas darbinieka aizvietotāja tālruni vai uz mobilo tālruni, ja tāds piešķirts. Tiesas darbinieka aizvietotājs atbild uz pāradresētajiem zvaniem.

VI. Klientu apkalpošana elektroniski

18. Elektroniskā saziņā ar klientu tiesas darbinieks izmanto lietišķo rakstu valodu.

19. Tiesas darbinieks savas kompetences ietvaros sniedz atbildi uz klienta e-pasta vēstuli nekavējoties, bet ne vēlāk kā divu darbdienu laikā, ievērojot normatīvajos aktos noteikto atbildes sniegšanas kārtību.

20. Atbildot uz klienta e-pasta vēstuli, tiesas darbinieks sniedz vispārīgu informāciju, piemēram, par tiesas maksas pakalpojumiem un to apmaksas veidiem, tiesas sēdes laiku vai nolēmuma pieejamības datumu.

21. Tiesas darbinieks e-pasta programmā iespējo automātisku paziņojumu par savu prombūtni, norādot tās ilgumu, aizvietotāju un tā kontaktinformāciju.

22. Elektroniskā saziņā ar klientu tiesas darbinieks izmanto tiesas vienoto paraksta rekvizīta noformējumu, norādot savu vārdu, uzvārdu, amatu, tiesu un kontaktinformāciju (tālruni, e-pasta adresi).

VII. Noslēguma jautājums

23. Atzīt par spēku zaudējušu Tiesu administrācijas 2008. gada 26. jūnija iekšējo normatīvo aktu Nr. 1-3/40 "Rajona (pilsētu) tiesu un apgabaltiesu apmeklētāju apkalpošanas standarts".

Direktors

A. Munda

Dokuments parakstīts elektroniski ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Vjačeslavs Mitņičuks, 26447901
vjaceslavs.mitnicuks@ta.gov.lv