



Tiesu apmeklētāju anketu apkopojums

2022-2023.gads

Autores: Agnese Frīdenberga, Iveta Kažoka

Rīga
2023, septembris

Publicēšanas datums: 2023.gada septembris

Pārskata autores: Agnese Frīdenberga un Iveta Kažoka

Šis pārskats ir sagatavots projekta “Risinājumi labākai Latvijas pārvaldībai” ietvaros ar Sabiedrības integrācijas fonda finansiālu atbalstu no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem. Par tā saturu atbild biedrība “Sabiedriskās politikas centrs PROVIDUS”.



Satura rādītājs

Metodoloģijas apraksts.....	4
Dati par respondentiem un tiesu līdzdalību aptaujas veikšanā.....	6
1. Tiesu apmeklētāju kopējie vērtējumi par tiesas darbu	8
2. Vērtējums par saskarsmi ar tiesu un tiesas darbiniekiem	9
2.1 Cik viegli orientēties tiesu ēkā un saņemt nepieciešamo informāciju?	9
2.2 Vai iespējams sazvānīt tiesu?	10
2.3 Kāda ir tiesas darbinieku attieksme?.....	11
2.4 Ērta iepazīšanās ar lietas materiāliem	12
3. Vērtējums par konkrēta tiesas procesa kvalitāti	13
3.1 Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks.....	13
3.2 Tiesneša attieksme	14
3.3 Tiesneša objektivitāte/neitralitāte	15
3.4 Saprotama kārtība un tiesības	16
4. Respondentu gatavība elektroniskai saziņai ar tiesu	18
5. Aptaujas dalībnieku komentāri par tiesas procesa norisi un saskarsmi ar tiesu darbiniekiem	20
Galvenie secinājumi un rekomendācijas	22

Metodoloģijas apraksts

Šis ziņojums aptver tiesu apmeklētāju **aptaujas 2022.-2023.gadā**.

Anketa. Ziņojuma pamatā esošās tiesu apmeklētāju aptauja izstrāde sākās jau 2019. gadā. Anketu izstrādāja biedrība “Sabiedriskās politikas centrs PROVIDUS” sadarbībā ar ekspertiem no Tieslietu ministrijas, Ģenerālprokuratūras un tiesām. Šajā procesā tika iesaistīti arī zvērināti advokāti un citi eksperti no tieslietu jomas, nodrošinot, ka anketas satur būtiskus jautājumus, kas atspoguļo tiesu apmeklētāju pieredzi un viedokli.

Anketēšanas kārtība. Tiesu apmeklētāju aptauja notika katrā tiesu apgabālā trīs mēnešus, šajā laika periodā aptverot visas tiesas. Tiesu administrācijai bija izstrādāts anketēšanas plāns un instrukcija, kas noteica anketēšanas kārtību.

Instrukcijā ir paredzēta šāda kārtība:

- Tiesu apmeklētāju aptaujas veikšanai tiek izmantotas Tiesu administrācijas sagatavotas un tiesās izdrukātas Tiesu apmeklētāju aptaujas anketas un aizzīmogotas urnas.
- Anketas tiek izvietotas tiesu zālēs un citās tiesu apmeklētājiem pieejamās publiskās vietās tiesu nama telpās (piemēram, attiecīgās tiesas kancelejas telpās).
- Tiesu darbinieki (piemēram, tiesas sēžu sekretārs) informē lietas dalībniekus par iespēju aizpildīt anketu un atstāt to, ievietojot urnā.
- Urnas atrodas tiesu ēkas telpās, viegli pieejamā vietā, piemēram, pie tiesu zāles durvīm vai pie izejas no tiesas ēkas, atbilstoši ēkas lielumam un konfigurācijai.
- Tiesai jānodrošina, ka urnas netiek sabojātas vai atvērtas.
- Pēc tiesu apmeklētāju aptaujas termiņa beigām urnas neatvērtā veidā tiek nogādātas Tiesu administrācijā.
- Tiesu administrācija, piedaloties vismaz diviem Tiesu administrācijas darbiniekiem, apkopo aptaujas rezultātus un sagatavo aptaujas apkopojumu.

Anketēšanas grafiks 2022./2023.gadā.

- Janvāris/februāris/marts – Zemgales tiesu apgabals (Bauskā, Aizkrauklē, Ogrē, Jelgavā, Dobelē, Tukumā, Jēkabpilī, Zemgales apgabaltiesā, Zemgales apgabaltiesas Aizkraukles tiesu namā, Administratīvās rajona tiesas Jelgavas tiesu namā).
- Aprīlis/maijs/jūnijs – Latgales tiesu apgabals (Latgales apgabaltiesā, Rēzeknes tiesa Ludzā, Rēzeknes tiesa, Daugavpils tiesa, Daugavpils tiesa Krāslavā, Rēzeknes tiesa Balvos, Daugavpils tiesa Preiļos, Administratīvā rajona tiesas Rēzeknes tiesu namā) un Vidzemes tiesu apgabals (Vidzemes apgabaltiesa, Vidzemes rajona tiesas Cēsīs, Alūksnē, Valkā, Gulbenē, Madonā, Limbažos, Valmierā, Vidzemes apgabaltiesas Madonas tiesu namā, Administratīvās rajona tiesas Valmieras tiesu namā).

- Jūlijs/augusts/septembris – Kurzemes tiesu apgabals (Kurzemes apgabaltiesa, Kurzemes rajona tiesās Liepājā, Ventspilī, Talsos, Saldū, Kuldīgā, Administratīvās rajona tiesas Liepājas tiesu namā).
- Oktobris/novembris/decembris – Rīgas tiesu apgabals (Rīgas pilsētas Pārdaugavas tiesā M. Nometņu ielā un Daugavgrīvas ielā, Latgales priekšpilsētas tiesā, Vidzemes priekšpilsētas tiesās Abrenes ielā un Jēzusbaznīcas ielā, Ekonomisko lietu tiesā).
- Janvāris/februāris/marts 2023.g.– Rīgas tiesu apgabalā (Rīgas rajona tiesā Rīgā, Siguldā, Jūrmalā, Rīgas apgabaltiesā, Administratīvā rajona tiesa Rīgas tiesu nams, Administratīvā apgabaltiesa).

Izaicinājums anketēšanā – attālinātās sēdes. 2022. gadā dažās tiesās lielākā daļa tiesas procesu notika attālinātā režīmā tiešsaistē. Tādējādi tiesu apmeklētājiem nebija iespēja fiziski aizpildīt un iesniegt anketas. Turklāt dažās tiesās lielākā daļa lietu tika skatītas rakstveida procesā, un tāpēc tiesas sēdes vispār nenotika. Šie iemesli ietekmēja anketēšanas rezultātus un no katras tiesas saņemto anketu skaitu.

Anketēšana nenotika elektroniski tādēļ, ka 2020.gadā (laika posmā no 2020.gada 1.septembra līdz 2020.gada 31.oktobrim), Zemgales tiesu apgabalā tika pilotēta tiesu apmeklētāju anketas elektroniskā versija, proti, tiesu apmeklētājiem bija iespēja aizpildīt tiesu darba novērtējuma anketu interneta vidē. Toreizējais pilotprojekts neizdevās un nesaņēmām pietiekami daudz anketas, lai varētu veikt apkopojumu un izdarīt secinājumus. Anketēšana notika Zemgales tiesu apgabala tiesās.

Anketēšanas rezultātu apkopošana. Anketas statistiskos datus apkopoja Tiesu administrācijas eksperts, komentārus un datu analīzi veica biedrības “Sabiedriskās politikas centrs PROVIDUS” pētnieces Agnese Frīdenberga un Iveta Kažoka.

Dati par respondentiem un tiesu līdzdalību aptaujas veikšanā

Aptaujas veikšanās periodā no tiesām tika saņemtas 991 aizpildītas aptaujas anketas. Aptaujā piedalījās lielākā daļa tiesu. Neviena aptaujas anketa netika saņemta no Administratīvās rajona tiesas Liepājā, Rēzeknes tiesas Ludzā, Latgales apgabaltiesas, Rēzeknes tiesas Balvos, Rīgas pilsētas tiesas Mazā nometņu ielā, Vidzemes apgabaltiesas, Vidzemes rajona tiesas Gulbenē, no Zemgales apgabaltiesas un Zemgales apgabaltiesas Aizkraukles tiesu nama.

Tabula Nr.1. Saņemto aptaujas anketu skaits, sadalījums pa tiesu apgabaliem

Tiesas	Saņemto aptaujas anketu skaits
Rīgas tiesu apgabals	507
Zemgales tiesu apgabals	174
Kurzemes tiesu apgabals	113
Administratīvās tiesas	90
Latgales tiesu apgabals	51
Vidzemes tiesu apgabals	48
Ekonomisko lietu tiesa	8

Skatoties atsevišķu tiesu griezumā, visvairāk anketu saņemtas no Rīgas rajona tiesas Rīgā (173 anketas). Tikai no 14 tiesām saņemts liels anketu skaits (vismaz 20). Tādēļ tikai šīs tiesas šajā ziņojumā analizētas sīkāk.

Tabula Nr.2. Saņemto aptaujas anketu skaits sadalījumā pa tiesām

Tiesas nosaukums	Cik anketas?
Rīgas rajona tiesa Rīga	171
Rīgas rajona tiesa Jūrmala	113
Rīgas apgabaltiesa	76
Rīgas rajona tiesa Sigulda	62
Rīgas pilsētas tiesa, Lomonosova iela	56
Kurzemes apgabaltiesa	46
Administratīvā rajona tiesa Rīga	45
Zemgales rajona tiesa Jelgava	40
Daugavpils tiesa	35
Zemgales rajona tiesa Ogre	30
Kurzemes rajona tiesa Saldū	29
Zemgales rajona tiesa Aizkraukle	28
Administratīvā rajona tiesa Jelgava	24
Zemgales rajona tiesa Dobeles	24
Zemgales rajona tiesa Tukums	18
Zemgales rajona tiesa Bauska	17
Zemgales rajona tiesa Jēkabpils	17
Administratīvā apgabaltiesa	16

Kurzemes rajona tiesa Kuldīgā	16
Kurzemes rajona tiesa Liepājā	16
Rīgas pilsētas tiesa, Daugavgrīvas iela	13
Rīgas pilsētas tiesa, Abrenes iela	11
Vidzemes apgabaltiesa Madona	10
Vidzemes rajona tiesa Alūksnē	10
Vidzemes rajona tiesa Valmiera	10
Vidzemes rajona tiesa Cēsis	9
Rēzeknes tiesa	8
Ekonomisko lietu tiesa	8
Daugavpils tiesa Krāslavā	5
Kurzemes rajona tiesa Talsos	5
Rīgas pilsētas tiesa, Jēzusbaznīcas iela	5
Vidzemes rajona tiesa Limbažos	5
Administratīvā rajona tiesa Rēzeknes tiesu nams	4
Vidzemes rajona tiesa Valka	4
Daugavpils tiesa Preiļos	3
Administratīvā rajona tiesa Valmiera	1
Kurzemes rajona tiesa Ventspilī	1

Biežākais iemesls, kādēļ anketas aizpildītājs bija nonācis tiesas ēkā – tiesas sēdes apmeklējums (803 respondenti). Otrajā vietā – dokumentu iesniegšana tiesas kancelejā (82). Pārējie aptaujātie bija vai nu norādījuši citu iemeslu tam, kādēļ viņi ir nonākuši tiesas ēkā vai nebija atbildējuši uz šo jautājumu.

Kā redzams 3. tabulā, visbiežāk anketas aizpildīja advokāti un pārstāvji.

Tabula Nr.3. Anketas respondenti atbilstoši viņu procesuālajam statusam.

Norādītais procesuālais statuss	Anketu skaits
Advokāts/pārstāvis	276
Nenorādīja statusu	257
Prasītājs	115
Cits	100
Atbildētājs	83
Liecinieks	65
Prokurors	43
Apsūdzētais	39
Aizstāvis	9
Cietušais	4

Tikai 37% no visām saņemtajām anketām bija iekļauts konkrētas lietas numurs, kurš ļauj identificēt konkrētā procesā iesaistīto tiesnesi.

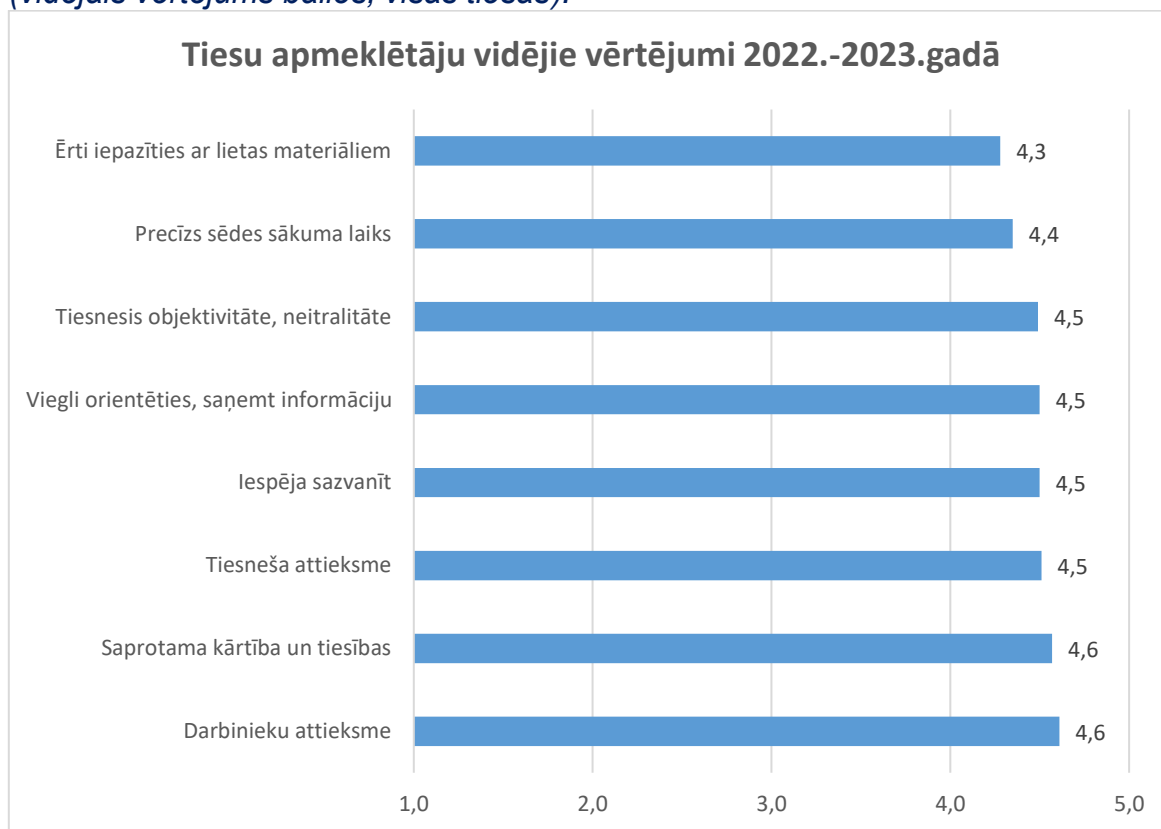
1. Tiesu apmeklētāju kopējie vērtējumi par tiesas darbu

Tiesas darba kvalitāte tika mērīta pēc 8 parametriem:

- 1) Ērtums tam, lai iepazītos ar lietas materiāliem,
- 2) Iespēja viegli saorientēties tiesā, saņemt informāciju,
- 3) Iespēja tiesu sazināties,
- 4) Darbinieku attieksme,
- 5) Saprotama kārtība
- 6) Tiesneša objektivitāte, neitralitāte,
- 7) Tiesneša attieksme,
- 8) Precīzs sēdes sākuma laiks.

Pēc visiem šiem parametriem tiesu apmeklētāju atsauksmes ir ļoti labas. Visaugstāko vidējo vērtējumu izpelnījusies tiesu darbinieku attieksme. Relatīvi zemākais vērtējums ir tiesas procesa punktualitātei.

Grafiks Nr. 1. Vērtējums par saskarsmi ar tiesu un tiesas darbiniekiem 5 ballu skalā (vidējais vērtējums ballēs, visas tiesas).



2. Vērtējums par saskarsmi ar tiesu un tiesas darbiniekiem

Tiesu apmeklētāji anketās tika lūgti novērtēt tiesu darbu atbilstoši četriem vērtēšanas parametriem, kuriem katram zemāk veltīta apakšsadaļ:

- 1) Ērtums tam, lai iepazītos ar lietas materiāliem,
- 2) Iespēja viegli saorientēties tiesā, saņemt informāciju,
- 3) Iespēja tiesu sazvanīt,
- 4) Darbinieku attieksme,

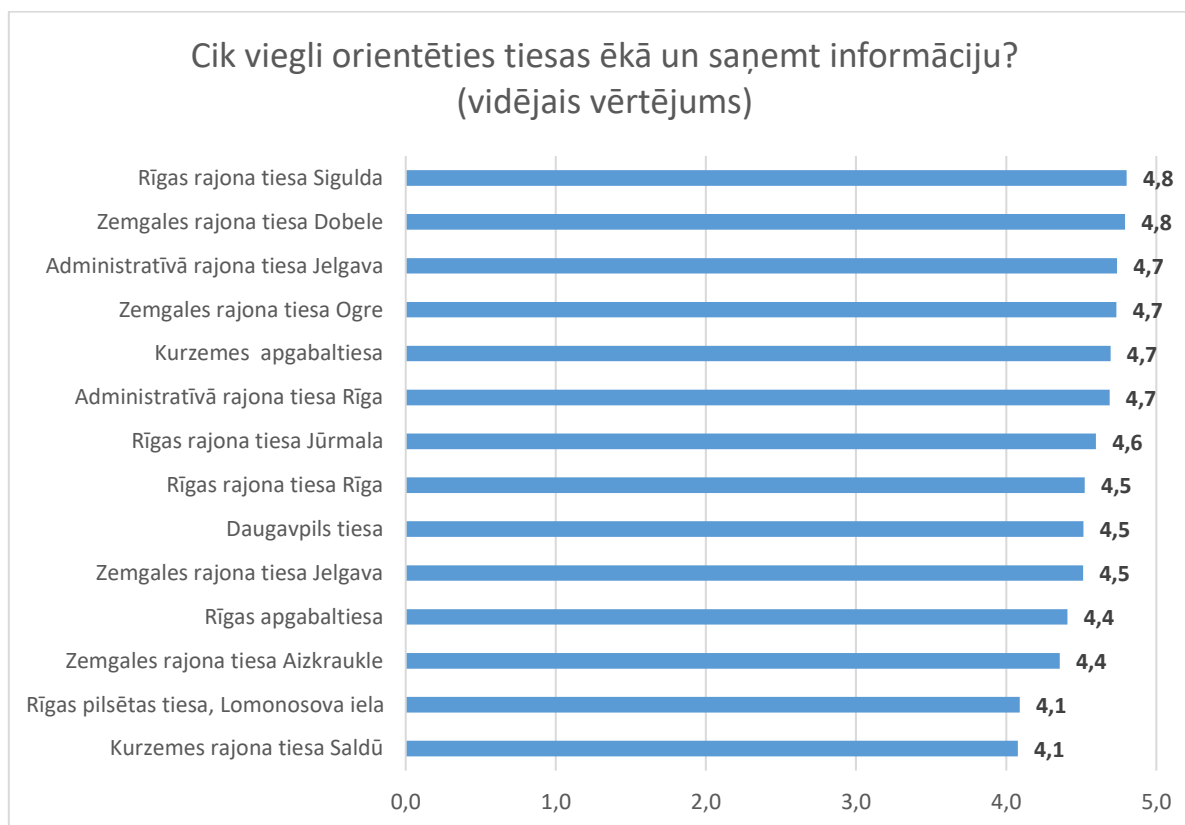
2.1 Cik viegli orientēties tiesu ēkā un saņemt nepieciešamo informāciju?

Tiesu apmeklētājiem nav lielu problēmu saorientēties tiesu ēkās un saņemt nepieciešamo informāciju. Kopējais vidējais vērtējums ir 4,5 balles no 5.

Visaugstāko vidējo novērtējumu ir saņēmušas Administratīvās tiesas (4,7 balles no 5), salīdzinoši zemāku - Kurzemes tiesu apgabala tiesas 4,3 balles no 5.

Apkopojot datus par tām tiesām, no kurām saņemtas vismaz 20 aptaujas anketas, visaugstāko apmeklētāju vērtējumu izpelnījušās šādas tiesas: Rīgas rajona tiesa Siguldā un Zemgales rajona tiesa Dobelē (4,8 no 5). Relatīvi zemākais vērtējums: Zemgales rajona tiesa Jelgavā un Kurzemes rajona tiesa Saldū (4,1 balles no 5).

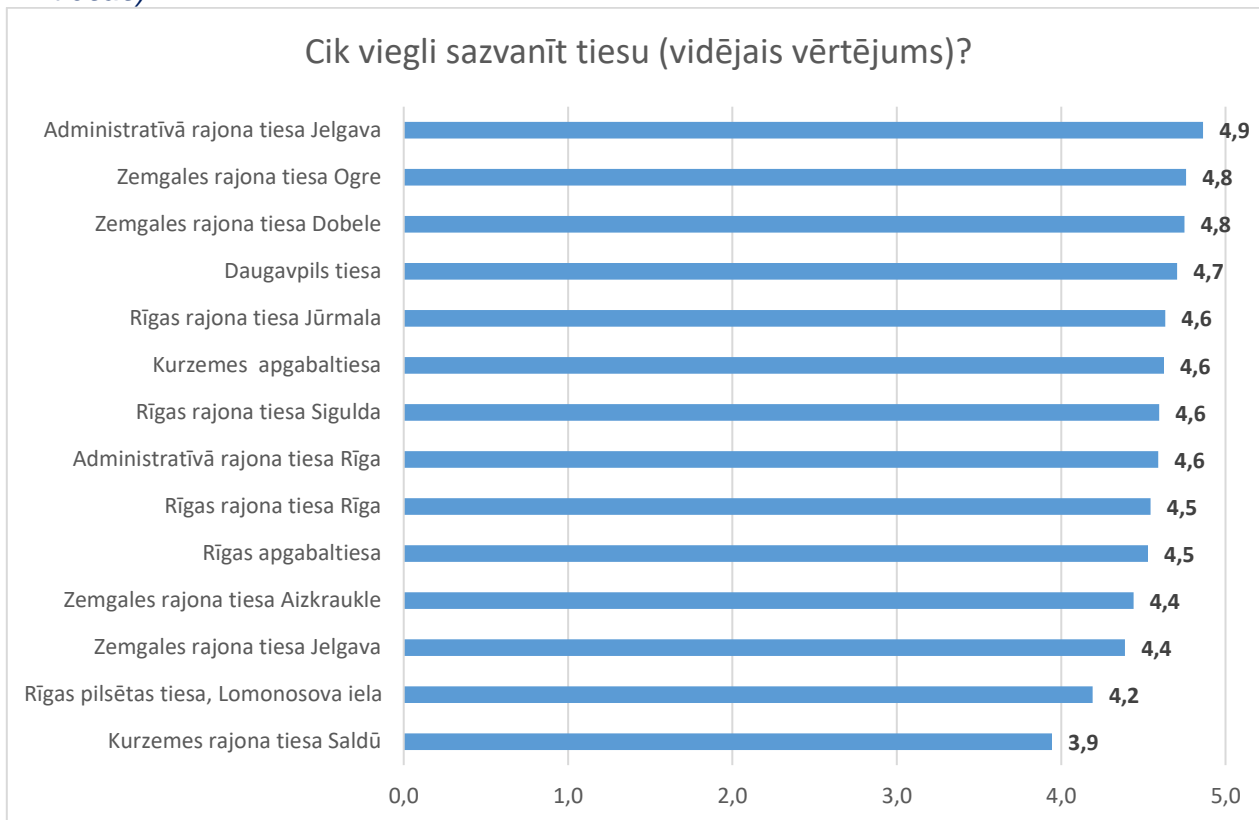
Grafiks Nr. 2. Vērtējums par iespējām saorientēties tiesas ēkā un saņemt nepieciešamo informāciju 5 ballu skalā (vidējais vērtējums ballēs, 14 tiesas).



2.2 Vai iespējams sazināties ar tiesu?

Aptaujas dati liecina, ka problēmas sazināties ar tiesu ir retas, kopējais vērtējums par visām tiesām ir 4,5 balles no 5. Visaugstāko vērtējumu respondenti ir snieguši par iespēju sazināties administratīvās tiesas, zemāko - Kurzemes tiesu apgabala tiesas un Vidzemes apgabala tiesas.

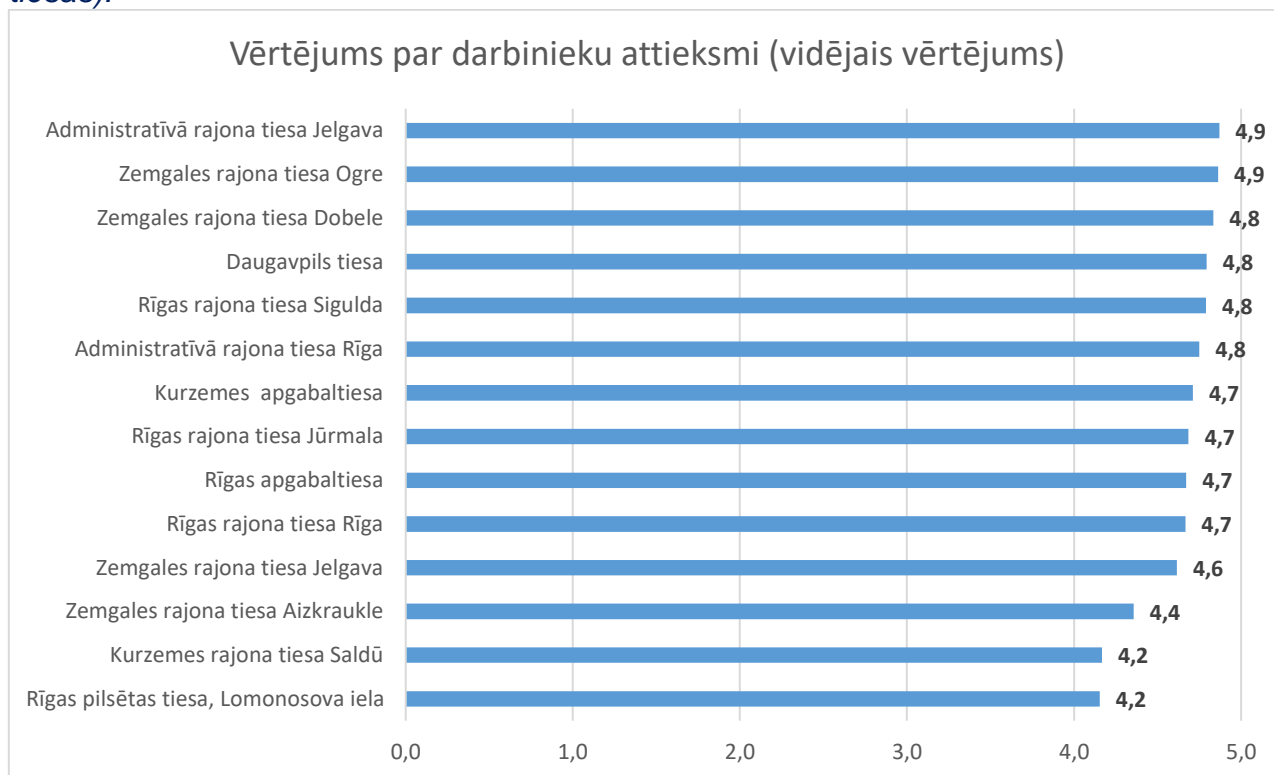
Grafiks Nr.3. Tiesu sazvānīšanas iespējas 5 ballu skalā (vidējais vērtējums ballēs, 14 tiesas).



2.3 Kāda ir tiesas darbinieku attieksme?

Kopumā tiesu apmeklētāji augstu novērtē tiesu darbinieku attieksmi, vidējais vērtējums ir 4,6 balles no 5. Aptaujas dati rāda, ka visaugstāko vērtējumu par darbinieku attieksmi ir snieguši Administratīvās tiesas apmeklētāji - 4,8 balles no 5.

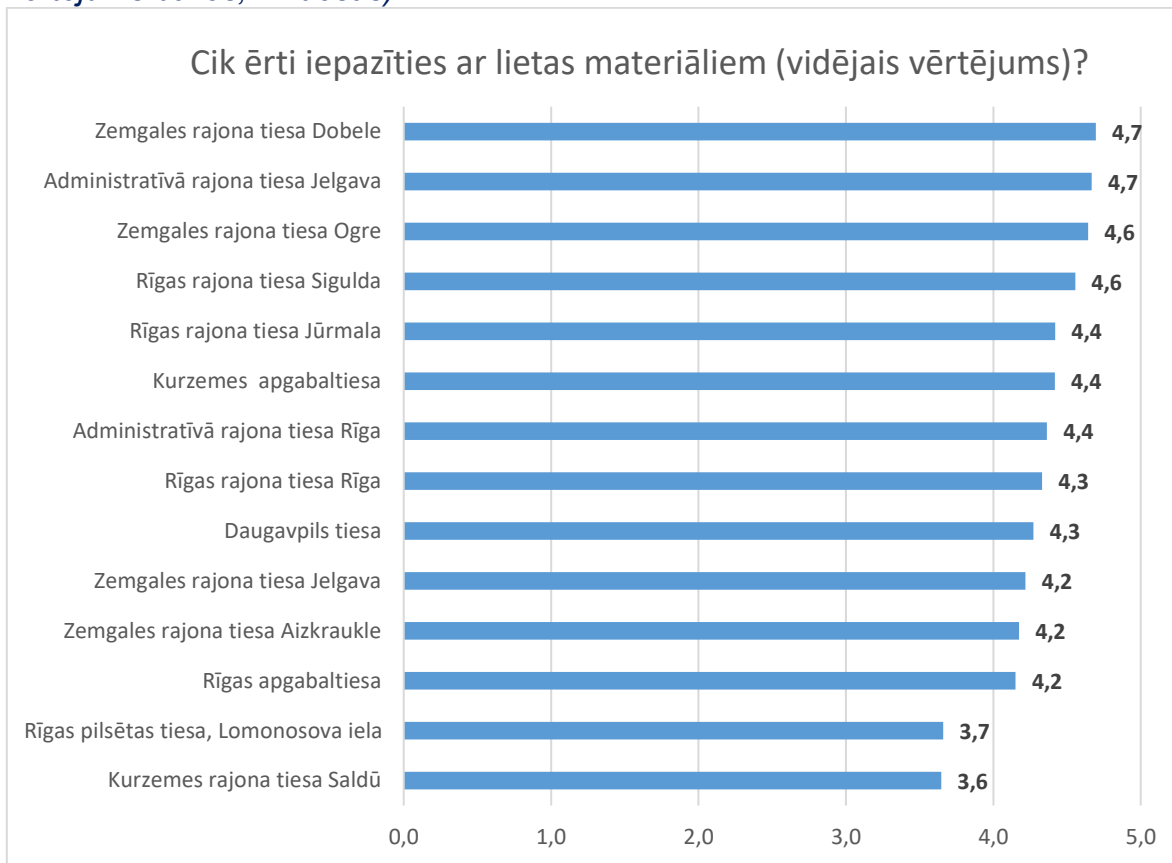
Grafiks Nr.4. Tiesu darbinieku attieksme 5 ballu skalā (vidējais vērtējums ballēs, 14 tiesas).



2.4 Ērta iepazīšanās ar lietas materiāliem

Aptaujas dati liecina, ka kopumā iespējas iepazīties ar lietas materiāliem tiesās tiek vērtētas kā ērta. Vidējais vērtējums: 4,3 balles no 5. Visaugstāko novērtējumu saņēmušas administratīvās tiesas, kā arī Zemgales rajona tiesa Dobelē.

Grafiks Nr.5. Iepazīšanās ar lietas materiāliem ērtums 5 ballu skalā (vidējais vērtējums ballēs, 14 tiesas).



3. Vērtējums par konkrēta tiesas procesa kvalitāti

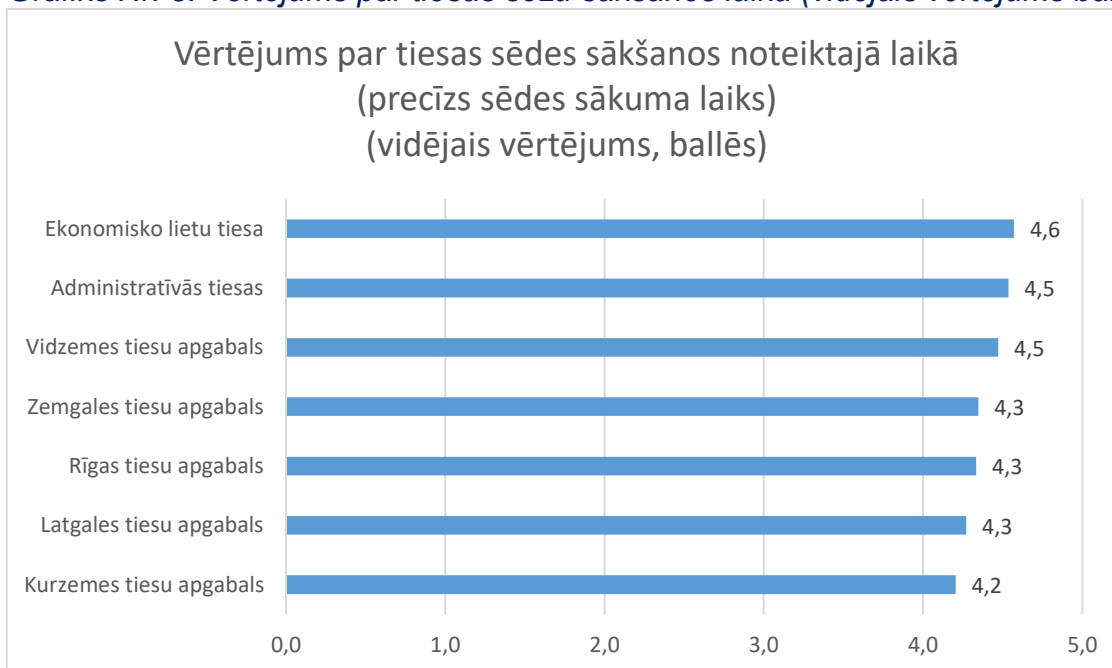
Tiesu apmeklētāji anketās tika lūgti novērtēt konkrētu tiesu procesu kvalitāti atbilstoši četriem vērtēšanas parametriem:

1. Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks
2. Tiesneša attieksme
3. Tiesneša objektivitāte un neitralitāte
4. Saprotama procesa kārtība un tiesības.

3.1 Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks

Salīdzinot ar citiem tiesu darba novērtēšanas parametriem, precīzs tiesas sēdes sākuma laiks ir problemātisks. Tā vidējais novērtējums kopā pa visām tiesām salīdzinoši nav augsts: 4,3 balles no 5. Vislabākais vērtējums ir par Ekonomisko lietu tiesu (4,6 balles no 5), zemākais novērtējums - Kurzemes tiesu apgabala tiesām (4,2 balles no 5).

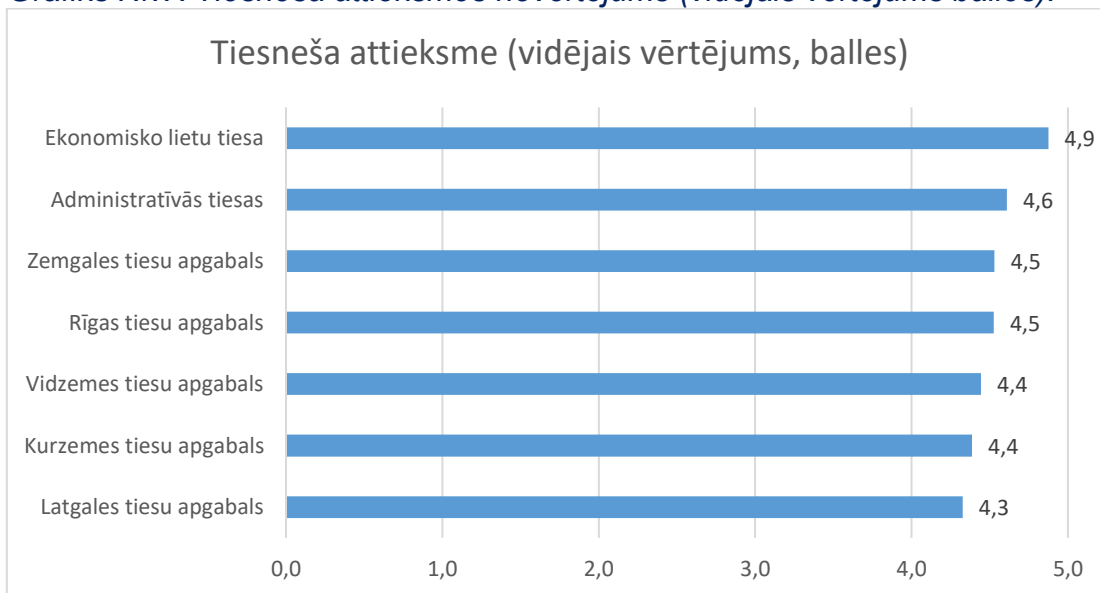
Grafiks Nr. 6. Vērtējums par tiesas sēžu sākšanos laikā (vidējais vērtējums ballēs).



3.2 Tiesneša attieksme

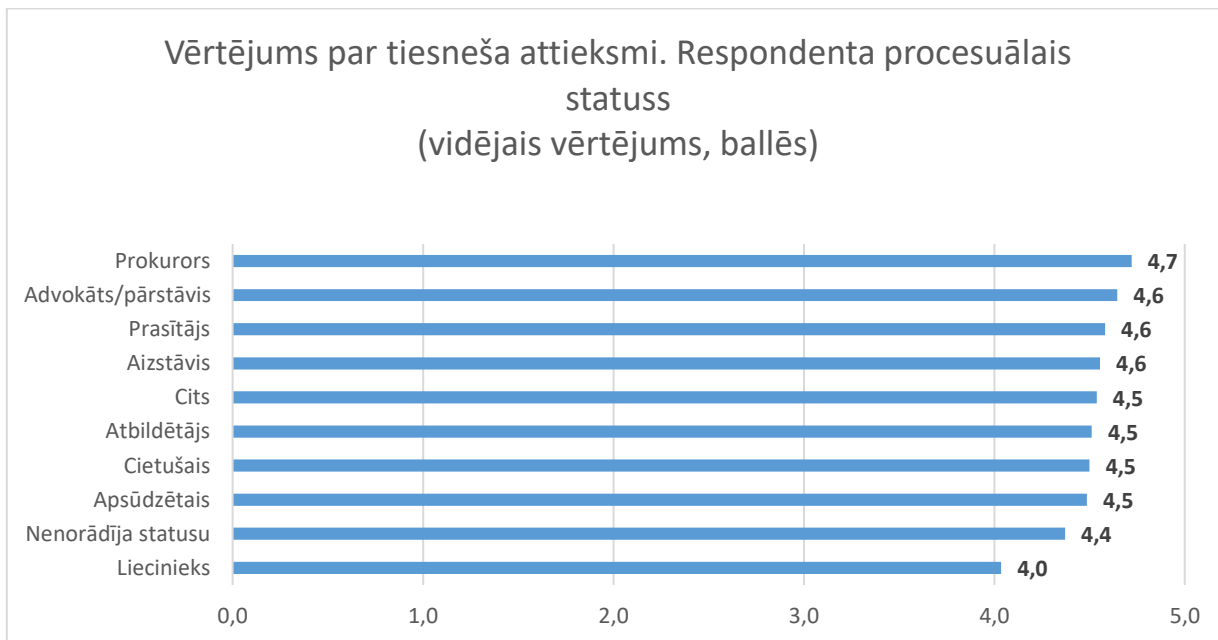
Tiesu apmeklētāji vidēji tiesnešu attieksmi novērtējuši ar 4,5 ballēm no 5. Visaugstāko novērtējumu viņi devuši Ekonomisko lietu tiesas apmeklētāji 4,9 balles no 5, zemāk novērtēts ir Latgales tiesu apgabala tiesnešu attieksme - 4,3 balles no 5.

Grafiks Nr.7. Tiesneša attieksmes novērtējums (vidējais vērtējums ballēs).



Aptaujas dati rāda, ka prokurori visaugstāk novērtējuši tiesnešu attieksmi, viszemāk tiesnešu attieksmi vērtējuši liecinieki.

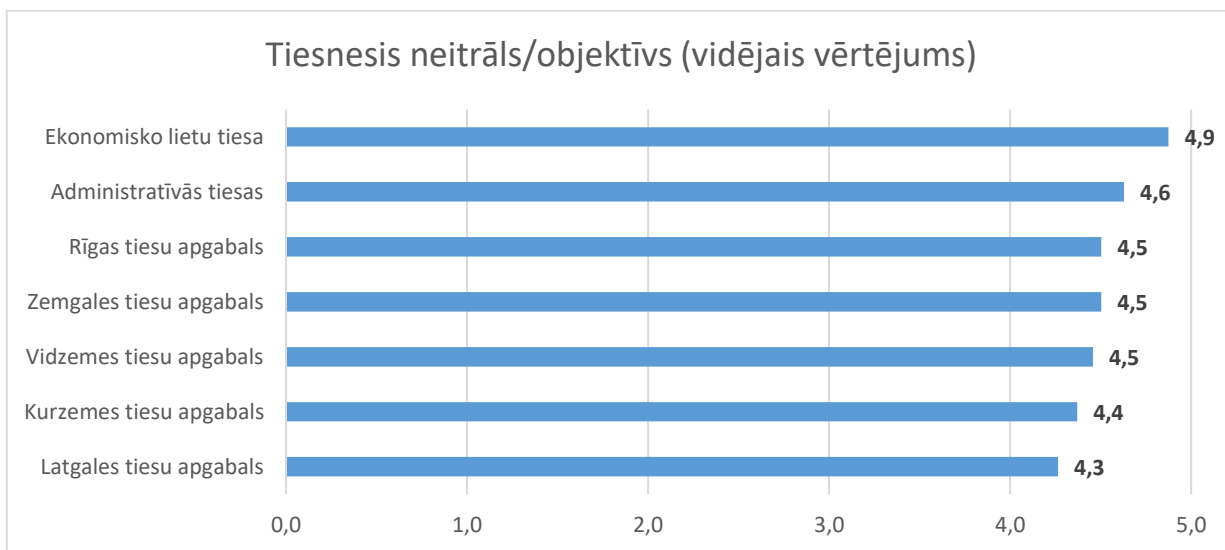
Grafiks Nr.8. Vērtējums par tiesneša attieksmi atkarībā no respondenta procesuālā statusa (vidējais vērtējums, ballēs).



3.3 Tiesneša objektivitāte/neitralitāte

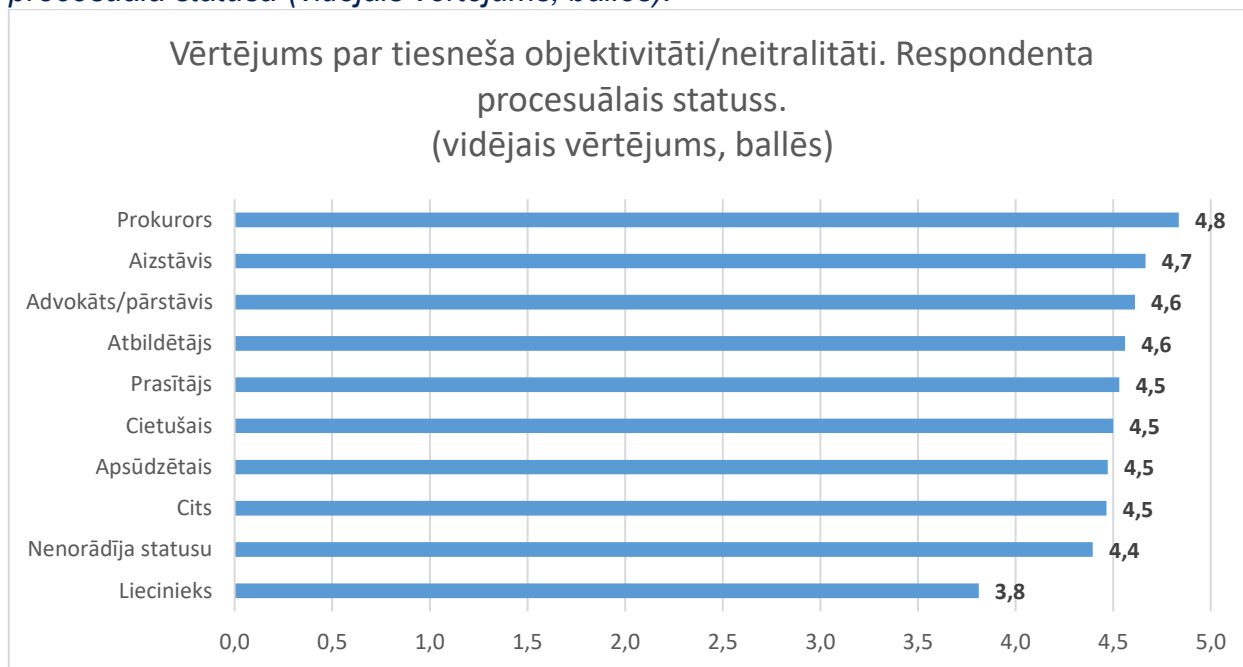
Anketu aizpildītāji tiesnešu objektivitāti/neitralitāti ir vidēji novērtējuši ar 4,5 ballēm no 5. Visaugstāko vērtējumu ir saņēmusi Ekonomisko lietu tiesa 4,9 balles no 5, salīdzinoši zemāku - Latgales tiesu apgabala tiesas (4,3 balles no 5).

Grafiks Nr.7. Tiesneša objektivitātes, neitralitātes novērtējums (vidējais vērtējums ballēs).



Visaugstāko vērtējumu, 4,8 balles no 5 ir devuši respondenti, kas savu procesuālo statusu norādīja – prokurors, zemāko - liecinieki (3,8 balles no 5).

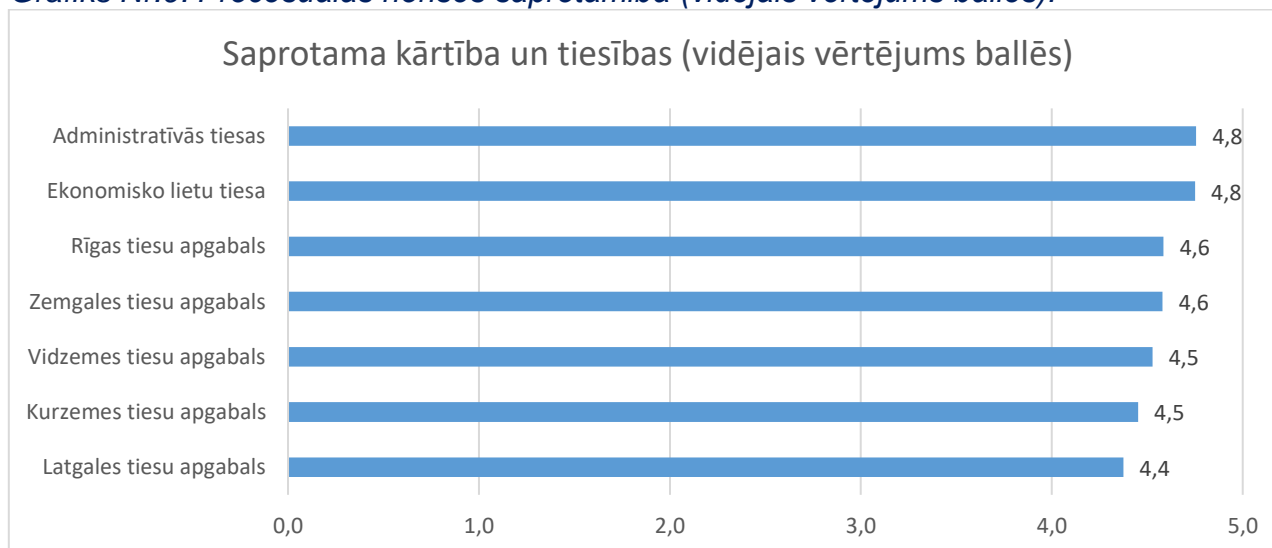
Grafiks Nr. 8. Vērtējums par tiesneša objektivitāti/neitralitāti atkarībā no respondenta procesuālā statusa (vidējais vērtējums, ballēs).



3.4 Saprotama kārtība un tiesības

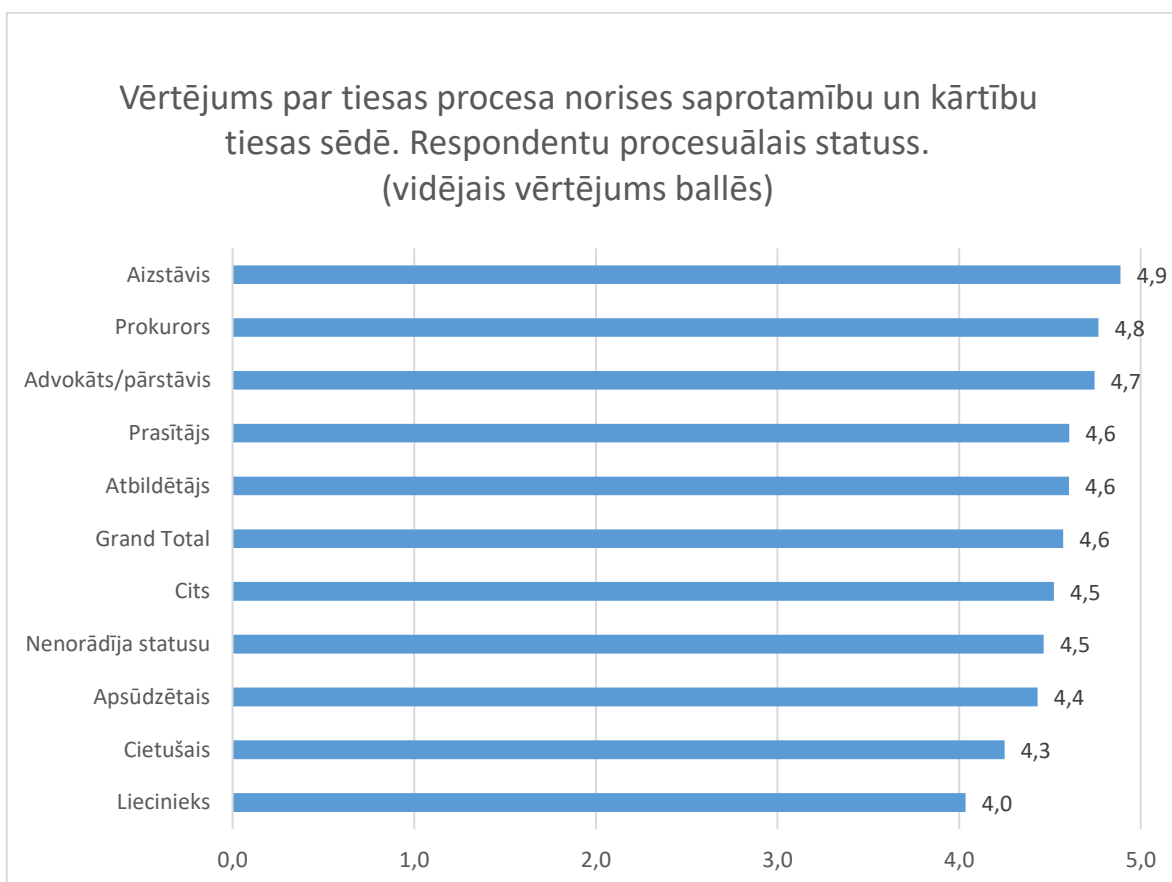
Tiesu apmeklētāji procesuālās kārtības un savu tiesību saprotamību novērtējuši ar 4,6 ballēm no 5. Visaugstāko vidējo novērtējumu saņēma Administratīvās tiesas – 4,8 balles no 5, salīdzinoši zemāku – Latgales tiesu apgabala tiesas 4,4 balles no 5.

Grafiks Nr.9. Procesuālās norises saprotamība (vidējais vērtējums ballēs).



Pēc šī parametra visaugstāko vērtējumu šim kritērijam ir devuši aizstāvji (4,9 balles). Zemāko vērtējumu devuši liecinieki - 4,0 balles no 5.

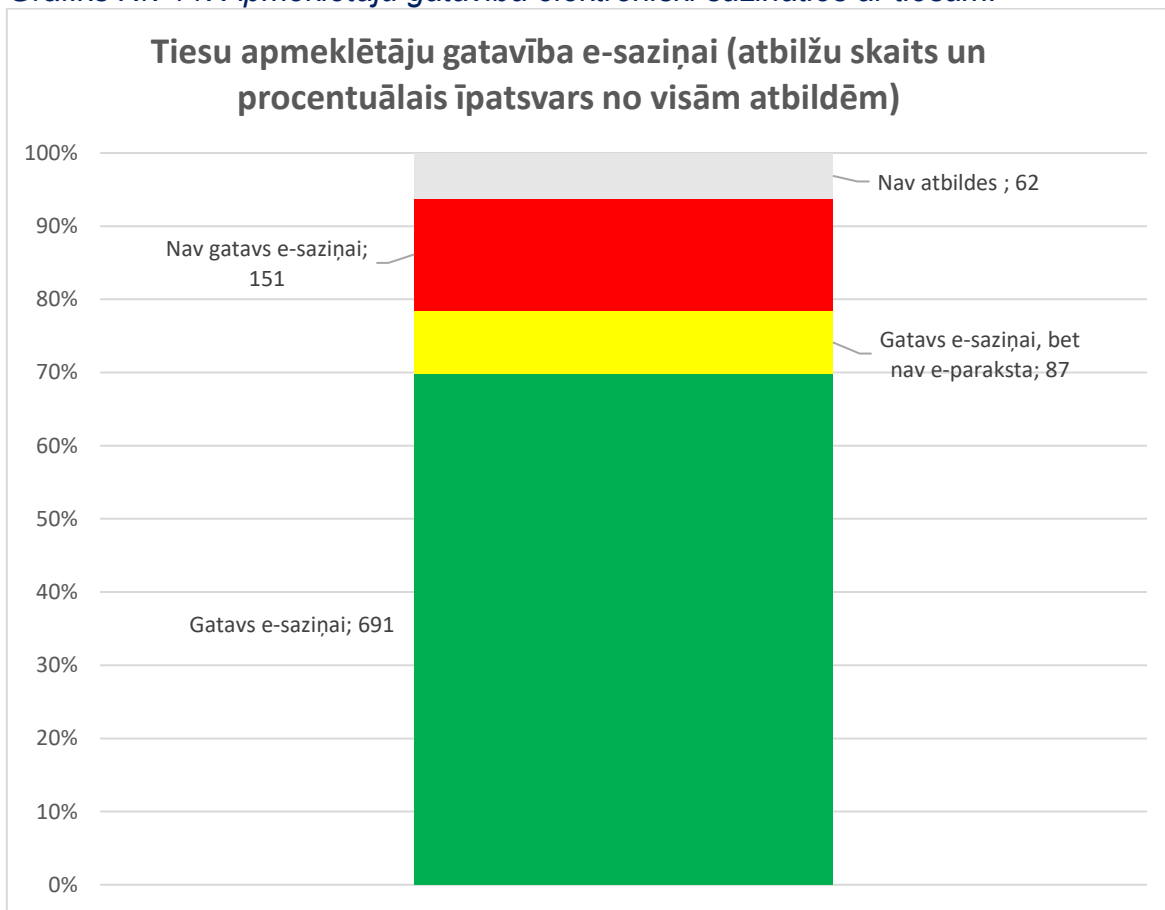
Grafiks Nr. 10. Vērtējums par tiesas procesa norises saprotamību un kārtību tiesas sēdē atkarībā no respondenta procesuālā statusa (vidējais vērtējums ballēs).



4. Respondentu gatavība elektroniskai saziņai ar tiesu

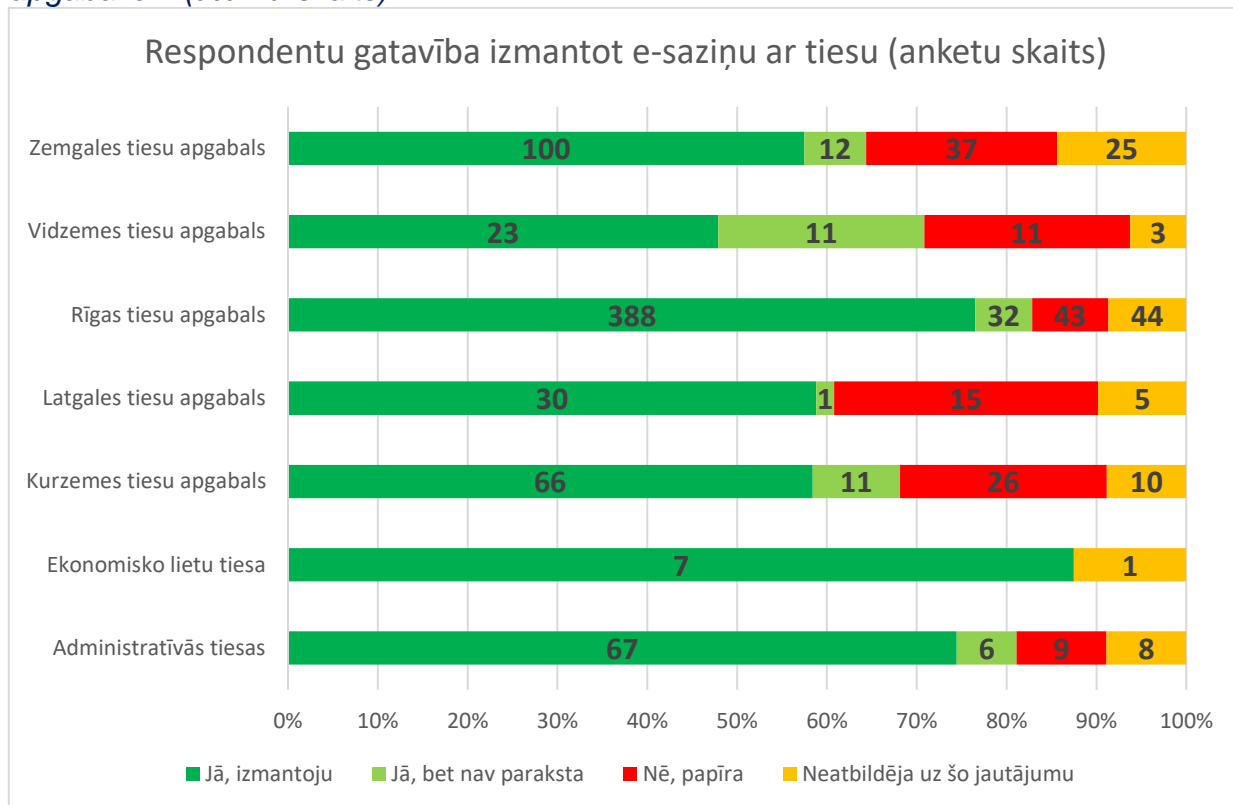
70% no respondentiem norādīja, ka izmantotu iespēju elektroniski sazināties ar tiesu, 10% aptaujas dalībnieki norāda, ka labāk sazinātos ar tiesu papīra formā, 7% norāda, ka sazinātos ar tiesu elektroniski, bet viņiem nav elektroniskā paraksta.

Grafiks Nr. 11. Apmeklētāju gatavība elektroniski sazināties ar tiesām.



Viszemākā gatavība izmantot e-saziņu ir Zemgales un Latgale tiesu apgabalos, visaugstākā – Ekonomisko lietu tiesā, Rīgā un Administratīvajās tiesās.

Grafiks Nr. 12. Respondentu gatavība izmantot e-saziņu ar tiesu griezumā pa tiesu apgabaliem (atbilžu skaits).



5. Aptaujas dalībnieku komentāri par tiesas procesa norisi un saskarsmi ar tiesu darbiniekiem

Aptaujas dalībniekiem bija iespēja brīvā formā sniegt rakstiskus komentārus par saskarsmi ar tiesu un tiesas procesa norisi. Kopā pa visiem tiesu apgabaliem tika saņemti 235 komentāri.

Tabula Nr. 4. Saņemto komentāru skaits pa tiesu apgabaliem (anketu skaits).

Tiesu apgabala nosaukums	Cik anketu saņēmām kopā	Cik anketās bija komentāri	Cik respondenti (%) iesniedza komentārus
Rīgas tiesu apgabals	507	110	22%
Zemgales tiesu apgabals	174	40	23%
Kurzemes tiesu apgabals	113	29	26%
Administratīvās tiesas	90	25	28%
Latgales tiesu apgabals	51	17	33%
Vidzemes tiesu apgabals	48	9	19%
Ekonomisko lietu tiesa	8	5	63%
KOPĀ	991	235	

Apkopojot saņemtos komentārus jāsecina, ka tie ir ļoti pozitīvi un respondenti augsti vērtē tiesnešu darbu un tiesu darbinieku attieksmi pret tiesu apmeklētājiem. Negatīvi komentāri bija tikai nedaudz vairāk kā 20 anketās.

Tiesu apmeklētāji atzinīgi vērtēja tiesas procesa norisi. Piemēram:

- “Process notika atbilstoši spēkā esošajam procesuālajam regulējumam. Tika ievērots sacīkstes princips. Tiesa neuzdeva lietas dalībniekiem nevajadzīgus un liekus jautājumus” (pārstāvja komentārs no Rīgas tiesu apgabala tiesas respondenta),
- “Augsta tiesas profesionalitāte, neitralitāte un objektivitāte. Laba nolēmumu kvalitāte.” (prasītāja pārstāvis, komentārs no Rīgas tiesu apgabala tiesas respondenta).
- Vienā tiesu apgabalā trijās anketās parādījās viena tiesneša uzvārds un viņa palīgs, slavējot tiesas sastāva darbu (Latgales tiesu apgabala tiesas respondenti).

Uzslavas tika veltītas arī tiesu darbinieku darbam, piemēram, “ļoti pozitīva attieksme no tiesas darbinieku puses. Apsargs palīdz un izstāsta, kur kas atrodams. Tiesas darbinieki pretimnākoši. (...)) un uzteica tiesas ēkas sakārtotību un pieejamību”, “ļoti sakārtota un apmeklētājiem ērta tiesu ēka. Piemērs citām tiesām.”(komentāri no Vidzemes tiesu apgabala tiesas respondentiem).

Negatīvajos komentāros tika norādīts uz **problēmām lietot e-lietu**, piemēram:

- “Nepatīk e-lieta, jo grūti orientēties pievienotajos dokumentos. Pievienotie dokumenti dažreiz atveras citā formātā” (Kurzemes tiesu apgabala tiesu respondents)
- “Negatīva pieredze ar e-lietām. Dokumentus no advokāta pieejamās darba vietas vai nu neredz vai tie nav sakārtoti hronoloģiski” (Rīgas tiesu apgabala tiesas respondents, advokāts).

Negatīvajos komentāros norādīts arī uz **ilgo lietu izskatīšanu**. Piemēram:

- “Objektīvu iemeslu dēļ tas bija garš. Prieks, ka šodien tika pabeigts.” (Vidzemes tiesu apgabala tiesas respondents).
- “Ļoti (pārāk) ilgs laiks no prasības iesniegšanas līdz lietas izskatīšanai tiesā, ņemot vērā faktu, ka lieta skar maza bērna uzturlīdzekļus un saskarsmes tiesības (prasītāja).” (Zemgales tiesu apgabala tiesas respondents).

Daži no negatīvajiem komentāriem bija saistīti ar **tiesas zāles aprīkojumu**, piemēram:

- “Vasarā būtu vēlams tiesas zālēs kondicionieri.” (Latgales tiesu apgabala tiesas respondents, advokāts).
- “Tiesas zāles, kas aprīkotas ar videokonferenču iekārtām gan nav pārāk ērtas, jo ekrāna izvietojums neļauj labi redzēt citu procesa dalībnieku.” (Kurzemes tiesu apgabala tiesas respondents).

Galvenie secinājumi un rekomendācijas

Secinājumi

1. Tiesu apmeklētāji kopumā tiesu darbu vērtē ļoti pozitīvi, augstu vērtējot gan tiesneša darbu, gan tiesu darbinieku palīdzību un atbalstu tiesu procesa norisē. Visaugstāko vērtējumu respondenti sniedza par darbinieku attieksmi un procesa norisi tiesas zālē (4,6 balles no 5). Relatīvi zemākais vērtējums ir par to, cik ērti ir iepazīties ar lietas materiāliem (4,3 balles no 5).
2. Tiesu dalībnieku absolūtais vairākums ir gatavs elektroniskai saziņai ar tiesu.
3. Lai gan kopumā tiesu apmeklētāju anketēšana notika veiksmīga, tomēr kopējais saņemtais anketu daudzums (991) ir vērtējams kā neliels. No dažām tiesām (9) netika saņemta neviena aptaujas anketa.

Rekomendācijas

Par aptaujas regularitāti

- 1) Lai objektīvāk varētu savstarpēji salīdzināt tiesas, kā arī sekot līdzi tiesu apmeklētāju attieksmju izmaiņām, **svarīgi, lai atgriezeniskās saiknes sniegšana kļūst pieejama katram tiesu apmeklētājam**. Proti, katram tiesas apmeklētājam jebkurā mirklī jābūt iespējai aizpildīt atgriezeniskās saiknes anketu klātienē vai elektroniski. Tāpat jānodrošina, ka anketēšana katrā tiesā notiek pēc līdzīgiem nosacījumiem un līdzīgos apstākļos.

Par aptaujas "reklamēšanu" tiesu apmeklētājiem

- 2) **Tiesu priekšsēdētājiem jā rūpējas par to, lai viņu tiesās atgriezeniskās saiknes sniegšanas iespējas tiek plaši "reklamētas"**. Pārrunājot ar tiesu pārstāvjiem aptaujas rezultātus, bija novērojams, ka tajās tiesās, kur tiesas priekšsēdētājiem bija lielāka interese par apmeklētāju aptaujāšanu, tika saņemtas arī vairāk anketu. Tādēļ Tiesu administrācijai, uzsākot anketēšanu, būtu jāparunā ar visiem tiesu priekšsēdētājiem anketēšanas nosacījumus, uzsverot to, ka aptaujas anketām ir jābūt viegli pieejamām gan tiesas sēžu zālē, gan tiesas kancelejā.
- 3) **Par iespējām sniegt atgriezenisko saikni īpaši jāpaziņo tiesas sēdes zālē**. Anketēšanas rezultāti liecina, ka visbiežāk aptaujas anketu aizpildīja tie respondenti, kuri apmeklēja tiesas procesu (tātad notika tiesas sēde), kas ļauj izdarīt secinājumu, ka visefektīvāk tiesas apmeklētājus var aizsniegt tieši tiesas zālē.
- 4) **Jābūt arī citām iespējām uzzināt par anketu**. Tiesu darbiniekiem (tiesas sēžu sekretāriem vai kancelejas darbiniekiem) ir jāinformē tiesu apmeklētāji par iespēju aizpildīt tiesu aptaujas anketu gan pēc tiesas sēdes, gan tad, kad viņi vēršas pēc palīdzības tiesas kancelejā. Urnām, kurās ievietot aizpildīto aptaujas anketu, ir jābūt labi pamanāmām un jāatrodas pie tiesas zāles vai

izejot no tiesas ēkas (vienā no tiesām anketēšanas nodrošināšanā tika iesaistīts pat tiesas ēkas sargs, kurš katram apmeklētājam atgādināja par anketas aizpildīšanu). Lai veicinātu tiesu apmeklētāju informētību par aptaujas procesu, būtu vērtīgi arī izvietot skaidrojošu informāciju tiesās, piemēram, plakātu, kur norādīts aptaujas mērķis un vizualizēts aptaujas process. Iespējams, ka šajā plakātā varētu būt arī iestrādāts arī anketas QR kods ar iespēju anketu aizpildīt elektroniski.

- 5) Tajās tiesās, kas bieži strādā rakstveida procesā, novērtēšanas anketai jābūt pieejamai arī elektroniski (piemēram, noskanējot QR kodu).** Elektroniskās anketas jautājumi jāadaptē šai videi (piemēram, nav jājautā par gatavību e-saskarsmei).

Par darbu ar aptaujas rezultātiem:

- 6) Aptaujas organizēšana un rezultātu analīze ir jāveic Tiesu administrācijas darbiniekiem.** Anketēšanai jābūt pastāvīgai metodei, kā Tiesu administrācija vāc un analizē datus par tiesu darbu un tiesu pieejamību tās apmeklētājiem.
- 7) Anketēšanas rezultātiem jātiek apspriestiem ar tiesu priekšsēdētājiem un tiesnešiem.** Svarīgi, lai tiesu priekšsēdētājiem ir pieejami dati un komentāri par viņu tiesu. Kopīgos rezultātus (griezumā pa tiesu apgabaliem) jāpārskatī Tieslietu padomē un tiesnešu kopsapulcē.

Par aptaujas jautājumiem:

- 8) Nākamajā tiesu apmeklētāju aptaujas posmā būtu jāpārskata aptaujas anketas jautājumi.** Piemēram, aptaujājot apmeklētājus par tiesas ēkas pieejamību cilvēkiem ar invaliditāti (vides pieejamības jautājums) vai kādiem citiem svarīgiem tiesas darba aspektiem. Tieslietu padome varētu būt tā institūcija, kas piedāvā jaunus jautājumus.

