

**Tiesu apmeklētāju anketu apkopojums
Kurzemes tiesu apgabala
tiesās**

2022.gads (jūlijs - septembris)

Autores: Agnese Frīdenberga, Iveta Kažoka

Rīga
2023.gada, janvāris

Publicēšanas datums: 2023.gada janvāris

Pārskata autores: Agnese Frīdenberga un Iveta Kažoka



Satura rādītājs

Ievads.....	4
1. Apmeklētāju vērtējumi par Kurzemes tiesu apgabala tiesām.....	7
1.1 Vērtējums par saskarsmi ar tiesu un tiesas darbiniekiem	8
1.2 Vērtējums par konkrēta tiesas procesa kvalitāti	11
2. Apmeklētāju gatavība elektroniskai saziņai	14
3. Apmeklētāju rakstiskie komentāri	15
Galvenie secinājumi	16
Kurzemes apgabaltiesa.....	17
Kurzemes rajona tiesa (Liepājā).....	18
Kurzemes rajona tiesa (Talsos).....	19
Kurzemes rajona tiesa (Kuldīgā)	20
Kurzemes rajona tiesa (Saldū)	21

Ievads

Tiesu apmeklētāju aptaujas mērķis ir uzzināt tiesu apmeklētāju vērtējumu un pieredzi saskarsmē ar tiesām. Aptauju nodrošina Tiesu administrācija sadarbībā ar Kurzemes tiesu apgabala tiesām un biedrību "Sabiedriskās politikas centrs PROVIDUS" (Providus).

Tiesu apmeklētāju aptauja tiek īstenota katrā tiesā saskaņā ar Tiesu administrācijas izstrādāto anketēšanas plānu. Anketēšana notiek Tiesu administrācijas noteiktajā laika rāmī, veltot ne mazāk kā 2 mēnešus katrā tiesā viena gada ietvaros.

Kurzemes tiesu apgabala tiesās tiesu apmeklētāju aptauja notika laika posmā no 2022.gada jūlija līdz septembrim.

Aizpildītas aptaujas anketas tika saņemtas no šādām tiesām - Kurzemes apgabaltiesas, Kurzemes rajona tiesas (Liepājā), Kurzemes rajona tiesas (Talsos), Kurzemes rajona tiesas (Kuldīgā), Kurzemes rajona tiesas (Saldū), Kurzemes rajona tiesas (Ventspilī)

Aptaujas procesā tika izmantotas 13 urnas (slēgtas, caurspīdīgas). Aptaujas urnas atradās vai nu pie tiesu zāles durvīm vai pie izejas no tiesas ēkas, atbilstoši ēkas lielumam un konfigurācijai. Tiesu sēžu sekretārs vai cits tiesas darbinieks informēja tiesas apmeklētāju par iespēju aizpildīt novērtējuma anketas un atstāt novērtējuma anketu, to ievietojot aizzīmogatā aptaujas urnā.

Aptaujas urnas tika iztukšotas pēc aptaujas beigām Tiesu administrācijā, piedaloties vismaz diviem Tiesu administrācijas darbiniekiem. Tiesu administrācijas darbinieki apkopoja arī visus anketu datus. Anketas statistiskos datus apkopoja Tiesu administrācijas eksperts, komentārus un datu analīzi veica biedrības "Sabiedriskās politikas centrs PROVIDUS" pētnieces Agnese Frīdenberga un Iveta Kažoka.

Aptaujas dati par respondentiem

Aptaujas veikšanās periodā kopumā par Kurzemes tiesu apgabala tiesām tika saņemtas 113 aizpildītas aptaujas anketas.

Par vienu no tiesām anketu analīze nav iespējama, jo saņemto anketu skaits bija mazāks nekā piecas - Kurzemes rajona tiesa Ventspilī (skatīt zemāk Tabulu Nr.1).

Tabula Nr.1. "Saņemto aptaujas anketu skaits, sadalījums pa tiesām"

Tiesas	Cik anketu?
Kurzemes apgabaltiesa	46
Kurzemes rajona tiesa (Kuldīgā)	16
Kurzemes rajona tiesa (Liepājā)	16
Kurzemes rajona tiesa (Saldū)	29
Kurzemes rajona tiesa (Talsos)	5

Kurzemes rajona tiesa (Ventspilī)	1
Kopā anketas	113

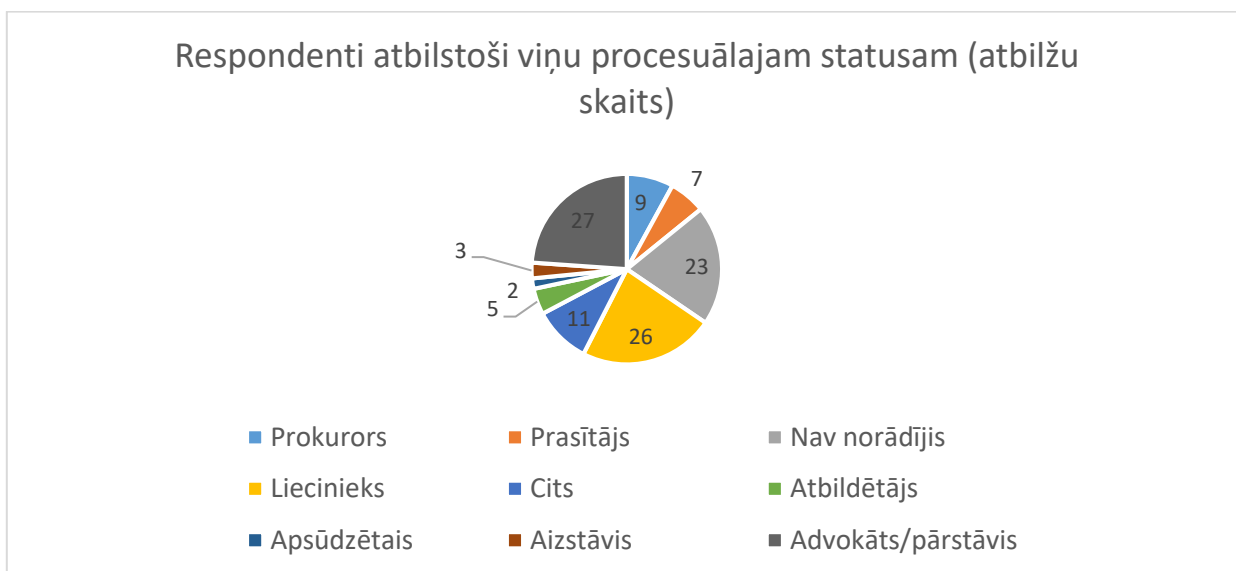
Biežākais iemesls, kādēļ anketas aizpildītājs bija nonācis tiesas ēkā – tiesas sēdes apmeklējums (92 respondenti no 113).

Grafiks Nr. 1 “Tiesas apmeklējuma iemesls (respondentu skaits)”



20% no respondentiem nebija norādījuši savu statusu, dodoties uz tiesu. Salīdzinot ar citiem anketas aizpildītājiem, biežāk anketu aizpildīja advokāti vai pārstāvji.

Grafiks Nr.2 "Respondenti atbilstoši viņu procesuālajam statusam



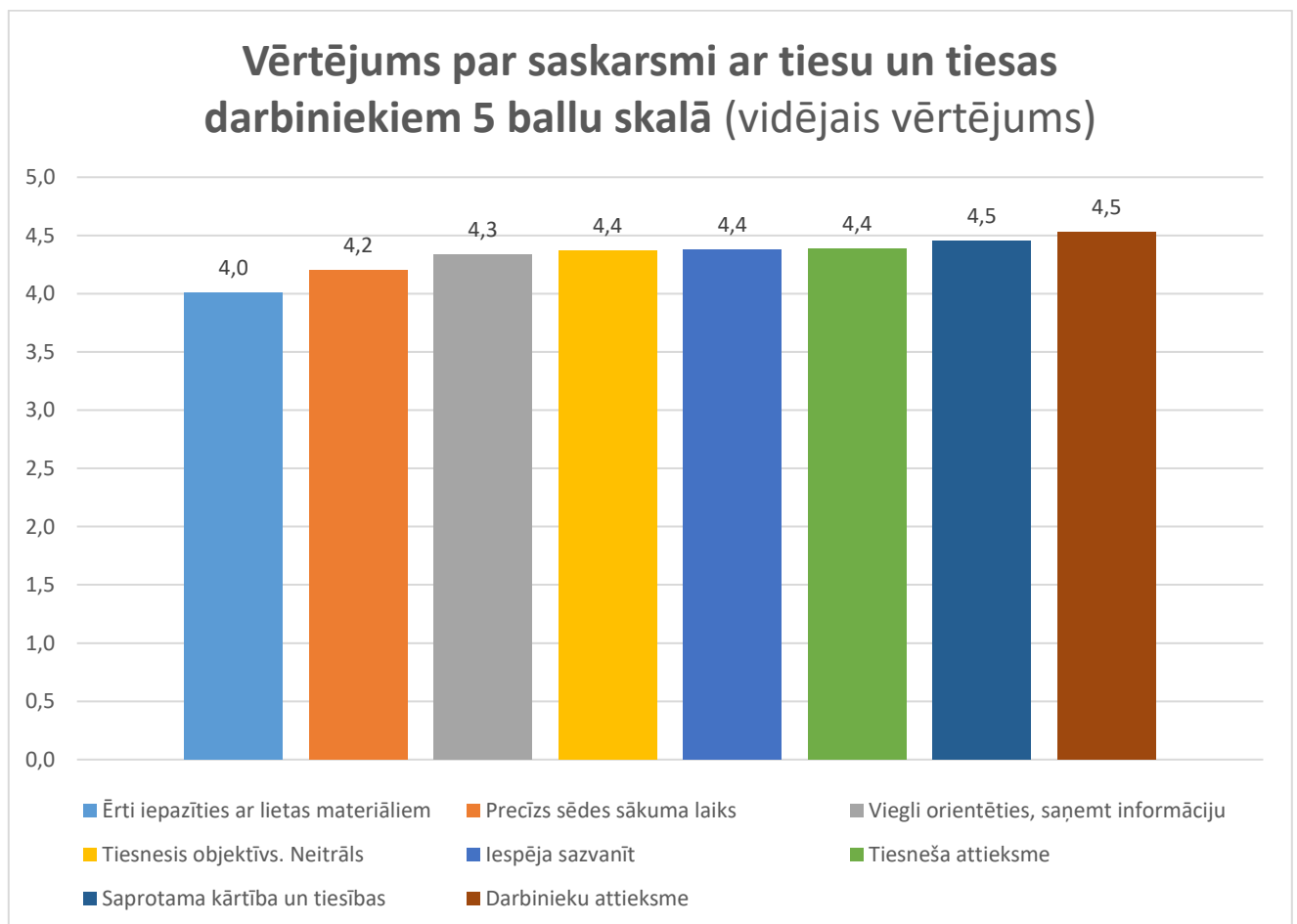
Tikai 18 aptaujas anketās (no 113) bija iekļauts konkrētas lietas numurs, kurš ļautu identificēt konkrētā procesā iesaistīto tiesnesi.

1. Apmeklētāju vērtējumi par Kurzemes tiesu apgabala tiesām

Kopumā aptaujas dalībnieki augstu novērtējuši saskarsmi ar Kurzemes tiesu apgabala tiesām, tiesu darbiniekiem un tiesas procesa norisi. Kopējie vidējie rādītāji ir 4,3 balles no 5.

Aptaujas dati rāda, ka visaugstāko vidējo vērtējumu izpelnījusies darbinieku attieksme un procesa norise tiesā (saprotama kārtība un norise) (4,5 balles no 5). Taču arī pārējie izvērtējuma kritēriji ir ieguvuši augstu novērtējumu.

Grafiks Nr. 4 “Vērtējums par saskarsmi ar tiesu un tiesas darbiniekiem 5 ballu skalā (vidējais vērtējums)”



1.1 Vērtējums par saskarsmi ar tiesu un tiesas darbiniekiem

Tiesu apmeklētāji anketās tika lūgti novērtēt tiesu darbu atbilstoši četriem vērtēšanas parametriem:

1. Viegli orientēties tiesas ēkā;
2. Iespējas sazināties ar tiesu;
3. Darbinieku attieksme;
4. Ērta iepazīšanās iespēja ar lietu materiāliem.

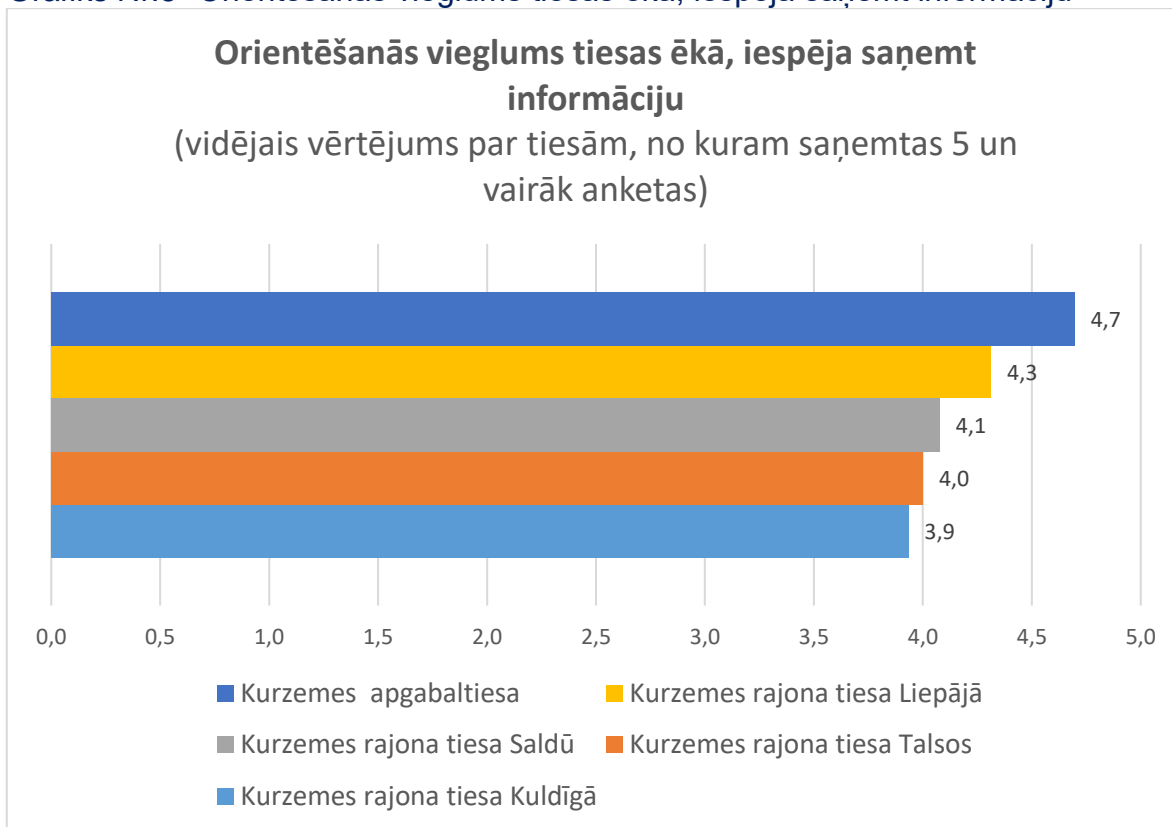
Šajā izvērtējumā tika apkopoti dati un informācija par tām tiesām, no kurām tika saņemtas 5 un vairāk aizpildītas aptaujas anketas.

1) Orientēšanās tiesas ēkā un iespēja saņemt nepieciešamo informāciju

Tiesu apmeklētājiem nav lielu problēmu saorientēties tiesu ēkā un/vai saņemt nepieciešamo informāciju. Kopējais vidējais vērtējums ir 4,3 balles no 5.

Visvairāk augstāko novērtējumu (4,7 balles no 5) saņēmusi Kurzemes apgabaltiesa, zemāko - Kurzemes rajona tiesa (kuldīgā).

Grafiks Nr.5 "Orientēšanās vieglums tiesas ēkā, iespēja saņemt informāciju"

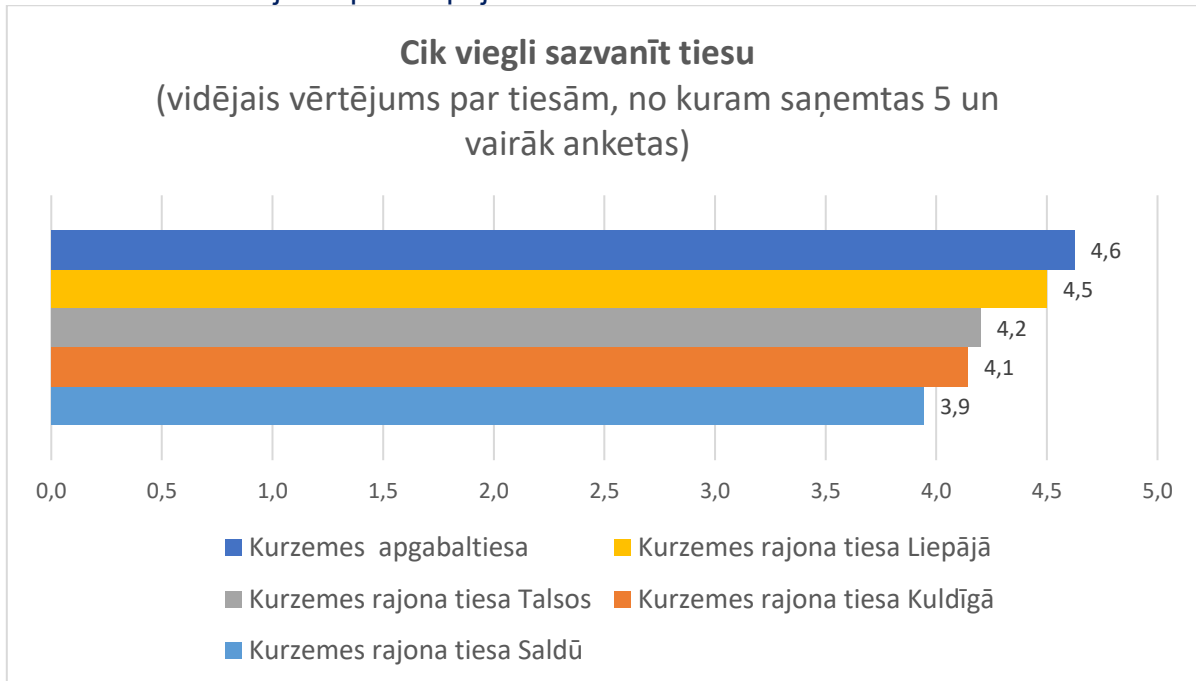


2) Iespēja sazināties ar tiesu

Aptaujas dati liecina, ka problēmas sazināties ar tiesu ir retas, kopējais vērtējums par visām tiesām ir 4,4 balles no 5.

Visaugstāko vidējo novērtējumu saņēmusi Kurzemes apgabaltiesa, salīdzinoši krietni zemāku novērtējumu saņēmusi Kurzemes rajona tiesa (Saldū).

Grafiks Nr.6 "Vērtējums par iespēju sazināties ar tiesu"

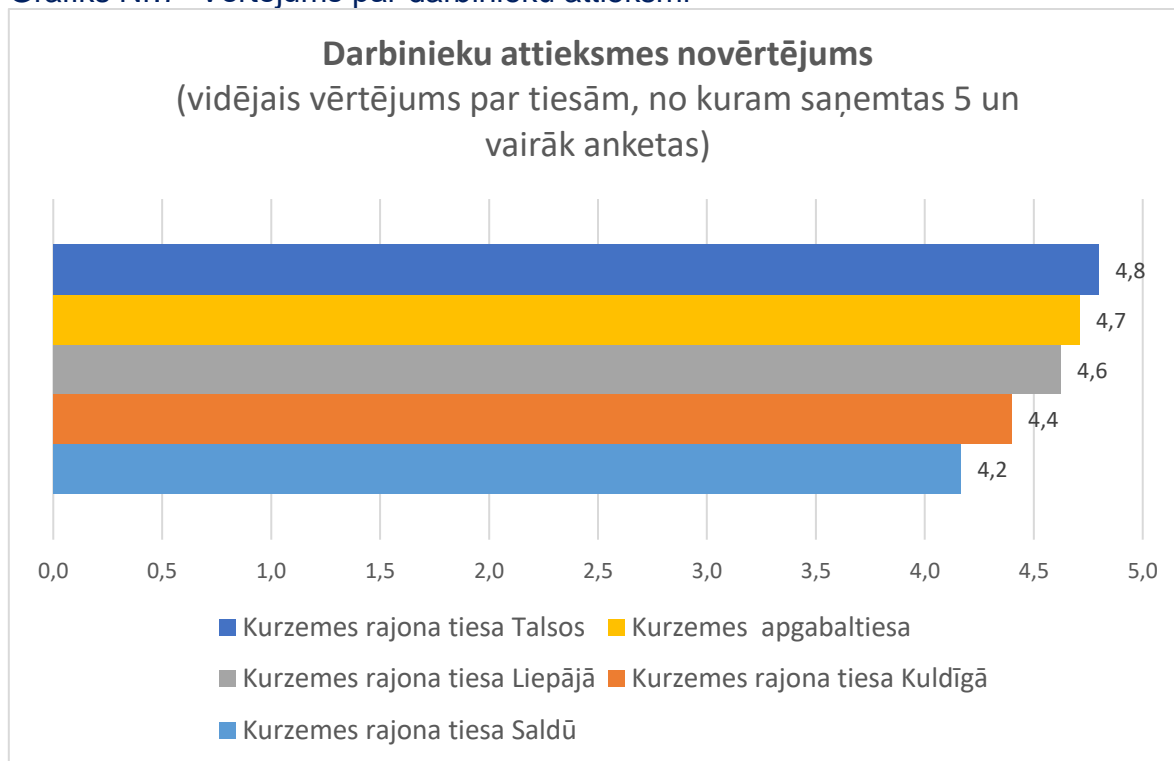


3) Darbinieku attieksme

Kopumā tiesu apmeklētāji augstu novērtē tiesu darbinieku attieksmi: par visām tiesām un visām procesu dalībnieku kategorijām vērtējums ir 4.5 balles no 5

Visaugstāko vidējo novērtējumu saņēmusi Kurzemes rajona tiesa (Talsos) - 4,8 balles no piecām.

Grafiks Nr.7 "Vērtējums par darbinieku attieksmi"

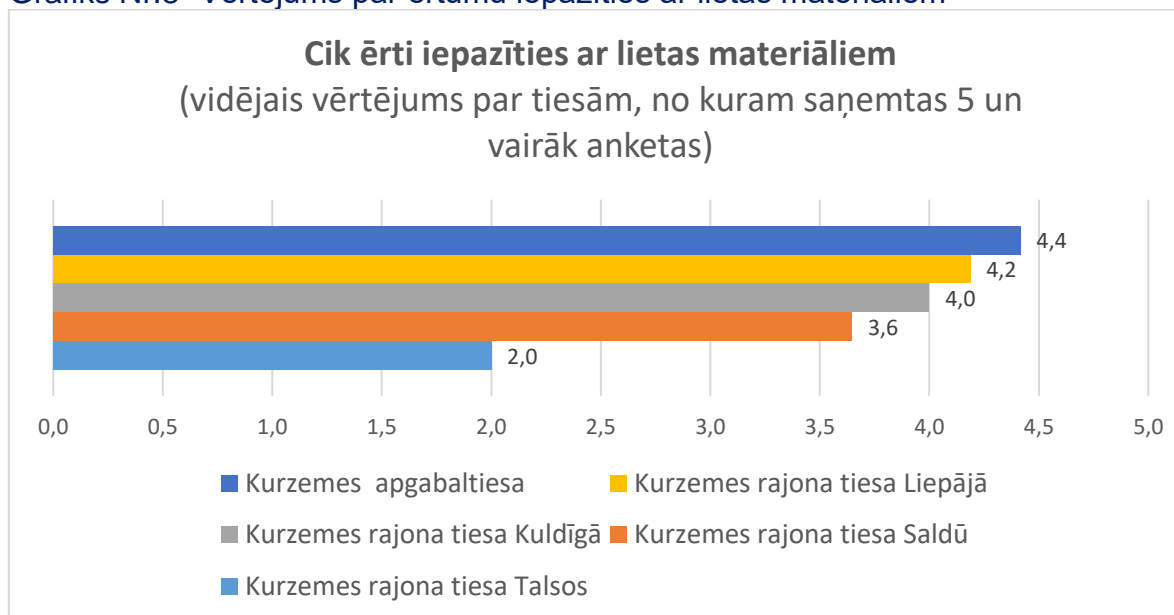


4) Ērta iepazīšanās ar lietas materiāliem

Salīdzinot ar citiem vērtējumiem, iespēja iepazīties ar lietas materiāliem tiesās tiek vērtēta zemu - vidējais vērtējums 4,0 balles no 5.

Ļoti zemu vērtējumu (2 balles no 5) saņēmusi Kurzemes rajona tiesa (Talsos), augstāko Kurzemes apgabaltiesa (4,4 balles no 5).

Grafiks Nr.8 "Vērtējums par ērtumu iepazīties ar lietas materiāliem"



1.2 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.

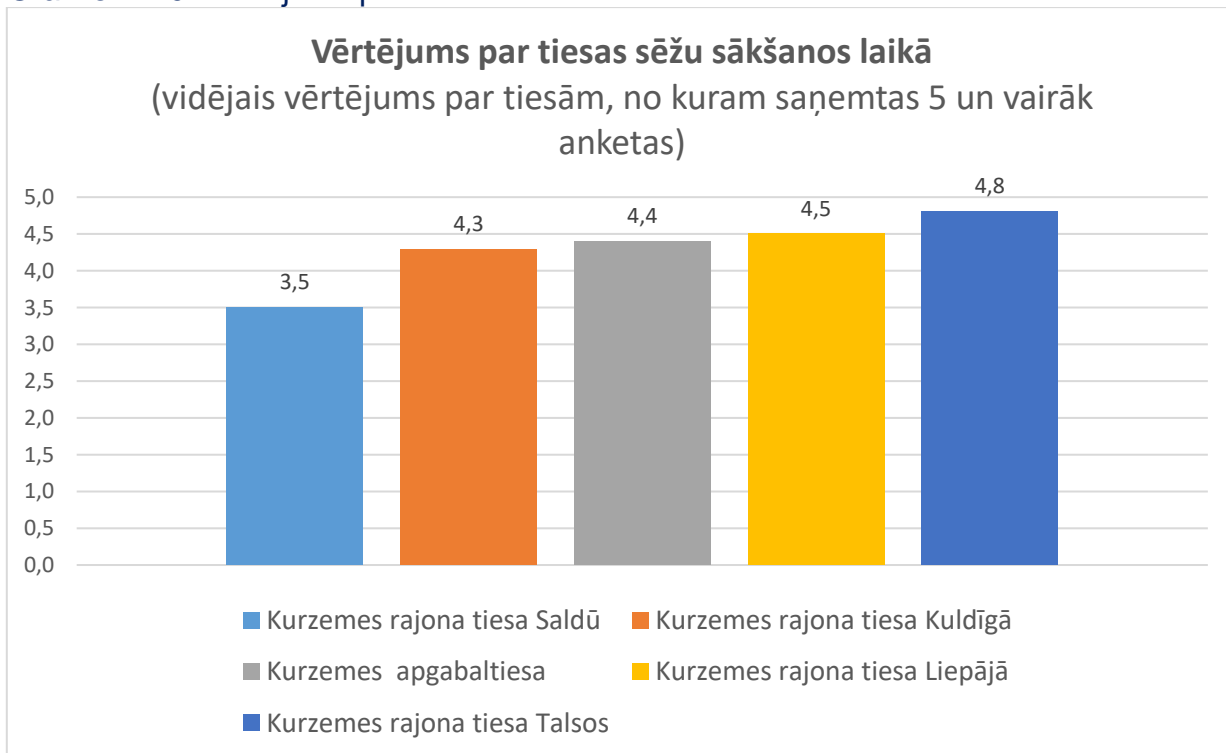
Šajā izvērtējumā tika apkopoti dati un informācija par tām tiesām, no kurām tika saņemtas 5 un vairāk aizpildītas aptaujas anketas.

1) Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks

Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks ir otrs problemātiskākais jautājums. Tā vidējais novērtējums kopā pa visām tiesām salīdzinoši nav augsts: 4,2 balles no 5.

Visaugstākais vidējais vērtējums ir par Kurzemes rajona tiesu (Talsos), salīdzinoši zems vērtējums - par Kurzemes rajona tiesu (Saldū).

Grafiks Nr. 9 "Vērtējums par tiesas sēžu sākšanos laikā"

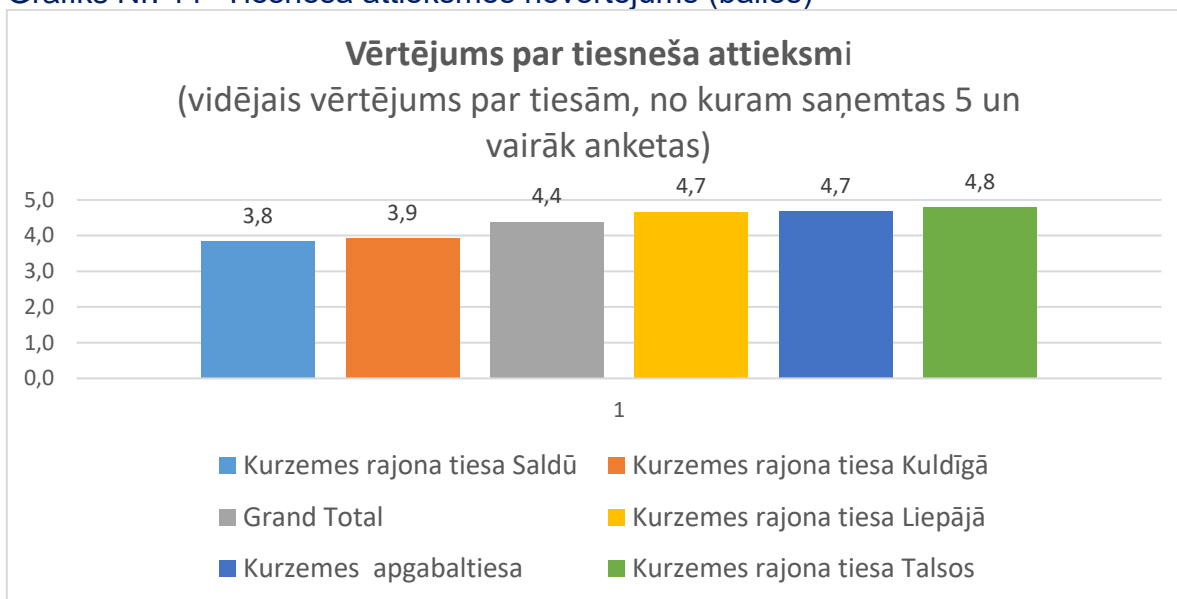


2) Tiesneša attieksme

Vidzemes tiesu apgabala tiesu apmeklētāji vidēji tiesnešu attieksmi novērtējuši ar 4.4 ballēm no 5.

Visaugstāko novērtējumu par tiesneša attieksmi saņēmusi Kurzemes rajona tiesa (Talsos), salīdzinoši zemāku - Kurzemes rajona tiesa (Saldū).

Grafiks Nr. 11 "Tiesneša attieksmes novērtējums (ballēs)

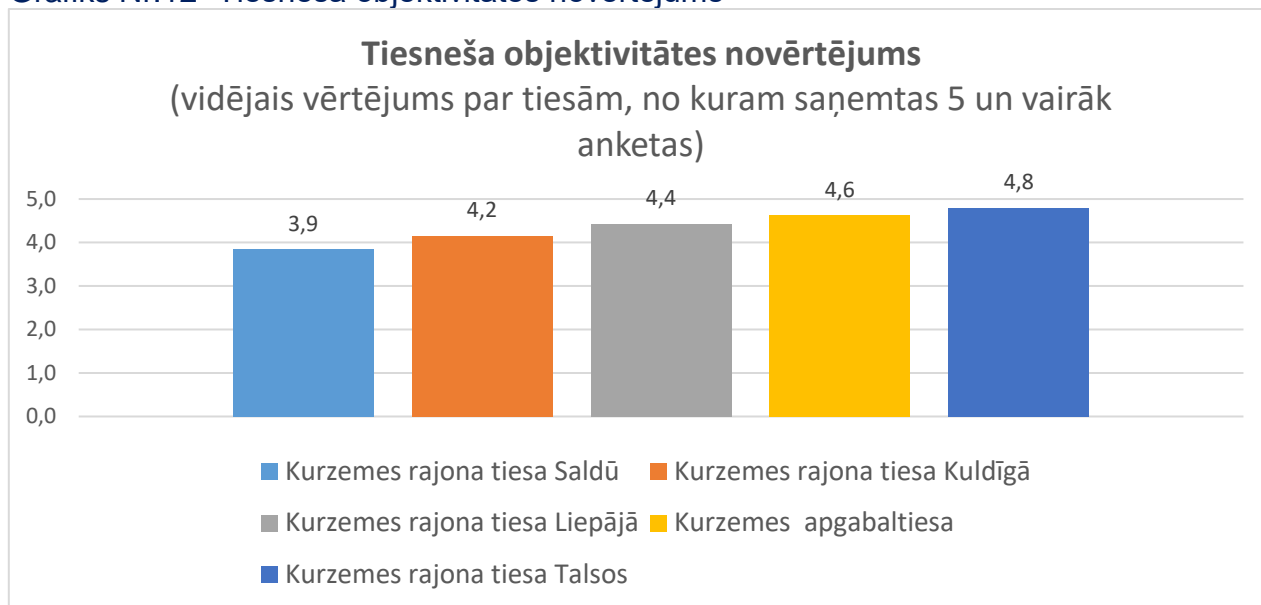


3) Tiesneša objektivitāte/neitralitāte

Anketu aizpildītāji tiesnešu objektivitāti/neitralitāti ir vidēji novērtējuši ar 4,4 ballēm no 5.

Visaugstāko vidējo novērtējumu par tiesneša attieksmi saņēma Kurzemes rajona tiesa (Talsos), salīdzinoši zemāku - Kurzemes rajona tiesa (Saldū).

Grafiks Nr.12 "Tiesneša objektivitātes novērtējums"

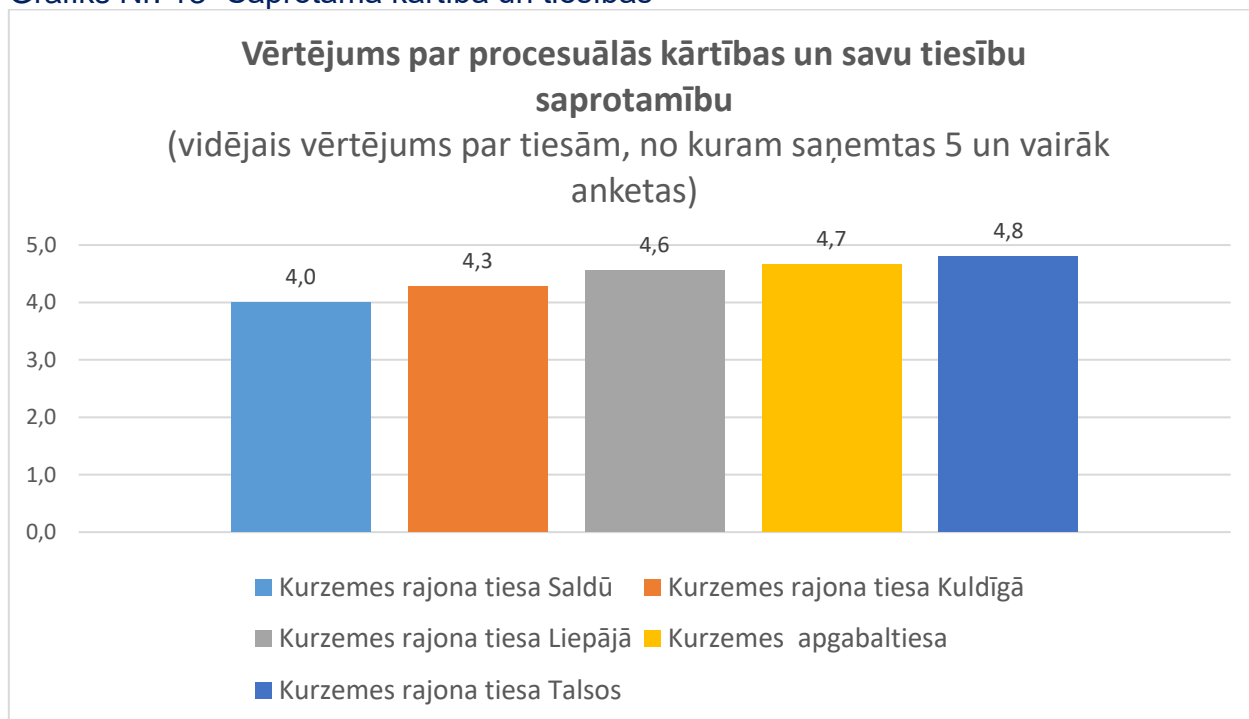


4) Saprotama kārtība un tiesības

Tiesu apmeklētāji procesuālās kārtības un savu tiesību saprotamību novērtējuši ar 4,5 ballēm no 5.

Visaugstāko vidējo novērtējumu saņēma Kurzemes rajona tiesa (Talsos) – 4,8 balles no 5, salīdzinoši zemāku – Kurzemes rajona tiesa (Saldū) - 4 balles no 5.

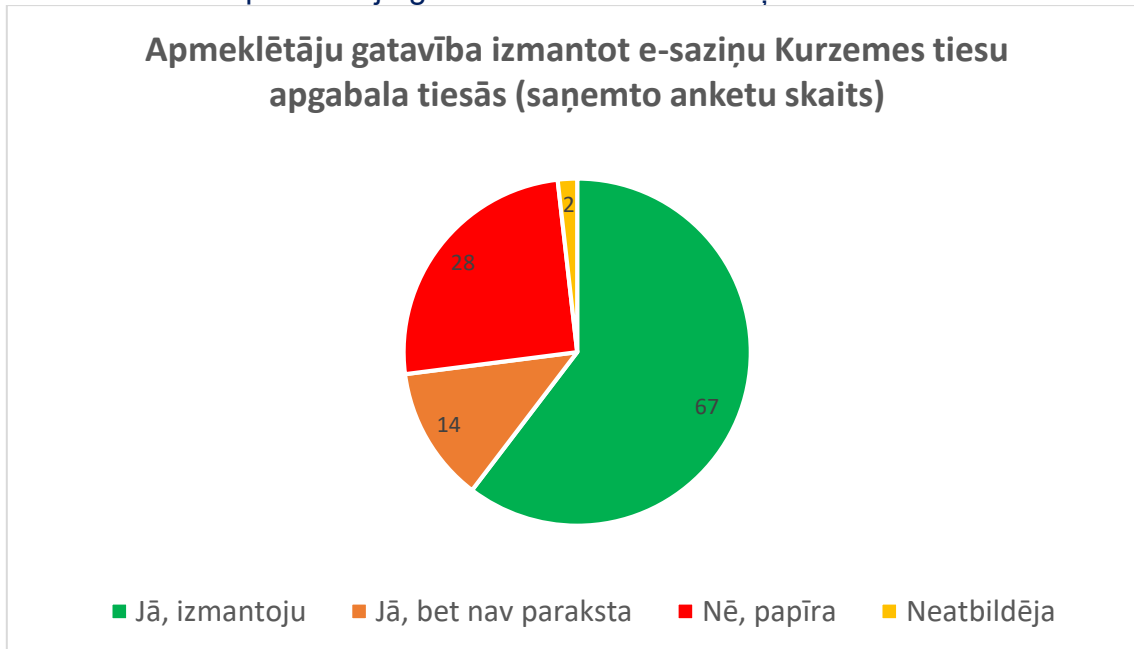
Grafiks Nr. 13 "Saprotama kārtība un tiesības"



2. Apmeklētāju gatavība elektroniskai saziņai

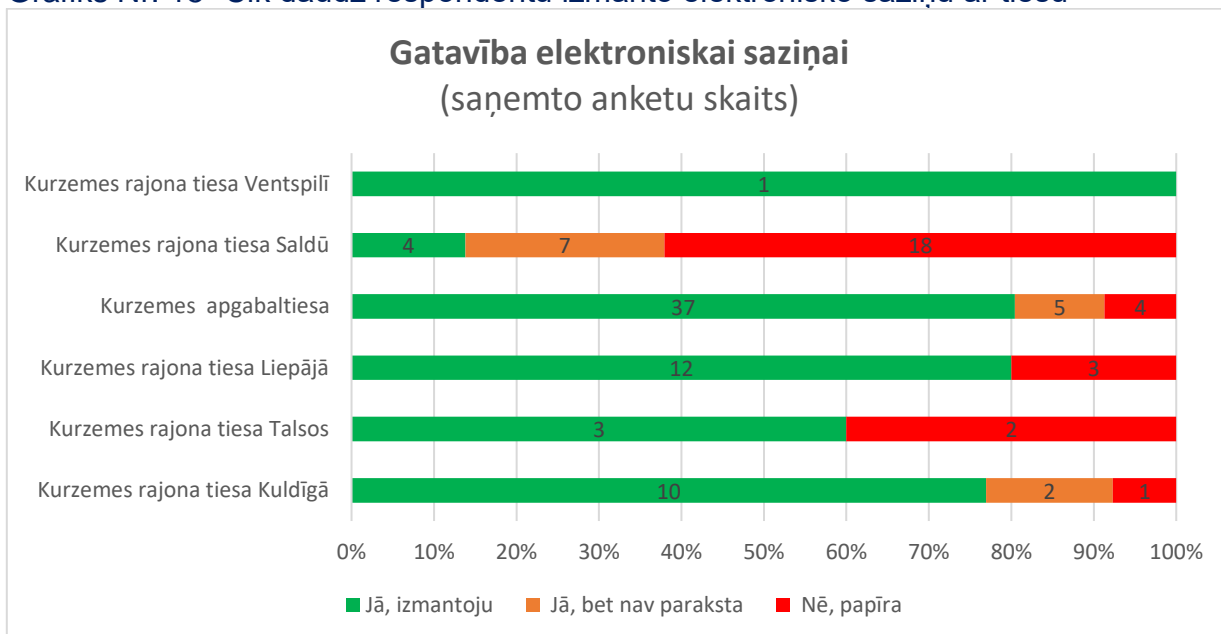
60% no respondentiem norādīja, ka tie izmanto iespēju elektroniski sazināties ar tiesu, 25%, norāda, ka labāk sazinātos ar tiesu "papīra formātā".

Grafiks Nr. 14 "Apmeklētāju gatavība izmantot e-saziņu"



Saskaņā ar aptaujas datiem, Kurzemes apgabaltiesas apmeklētāji visvairāk bija norādījuši, ka viņi elektroniski sazinās ar tiesu, savukārt Kurzemes rajona tiesas (Saldū) apmeklētāji norāda, ka labāk sazinātos ar tiesu "papīra formātā".

Grafiks Nr. 15 "Cik daudz respondentu izmanto elektronisko saziņu ar tiesu"



3. Apmeklētāju rakstiskie komentāri

Kopā tika saņemti 29 komentāri no tiesu aptaujas dalībniekiem, kur tikai 8 komentāri bija ar negatīvi, pārējie komentāri bija vai nu atzinīgi vai neitrāli.

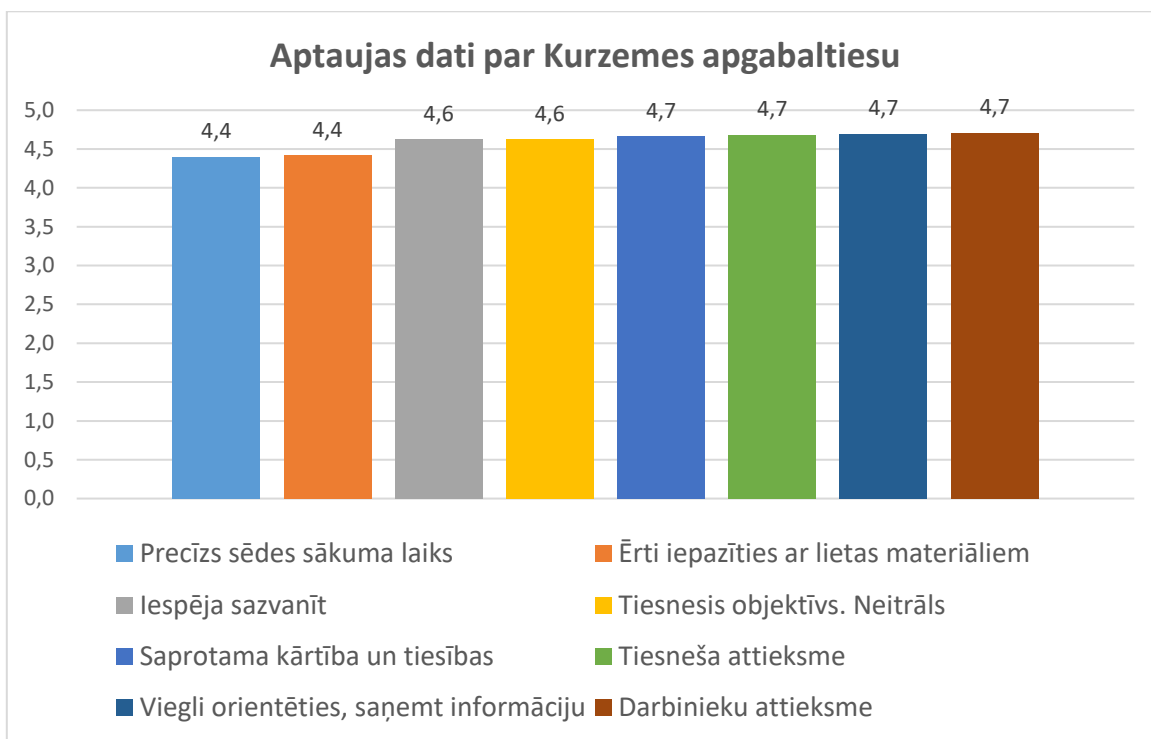
Tika uzslavēts gan tiesneša darbs, piemēram “Kopumā esmu apmierināts - tiesneši un tiesas darbinieki ir zinoši un profesionāli, attieksme pret procesa dalībniekiem korekta un pretimnākoša”, gan tiesas darbinieku darbs - “Ļoti atsaucīgi darbinieki. Telpas atrodas labi pieejamā vietā.”.

Negatīvie komentāri pārsvarā ir saistīti ar tiesu darba nodrošinājumu vai tehnisko aprīkojumu kopumā, piemēram, “Tiesas zāles, kas aprīkotas ar videokonferenču iekārtām gan nav pārāk ērtas, jo ekrāna izvietojums neļauj labi redzēt citu procesa dalībnieku” vai šis - “Nepatīk e-lieta, jo grūti orientēties pievienotajos dokumentos. Pievienotie dokumenti dažreiz atveras citā formātā”.

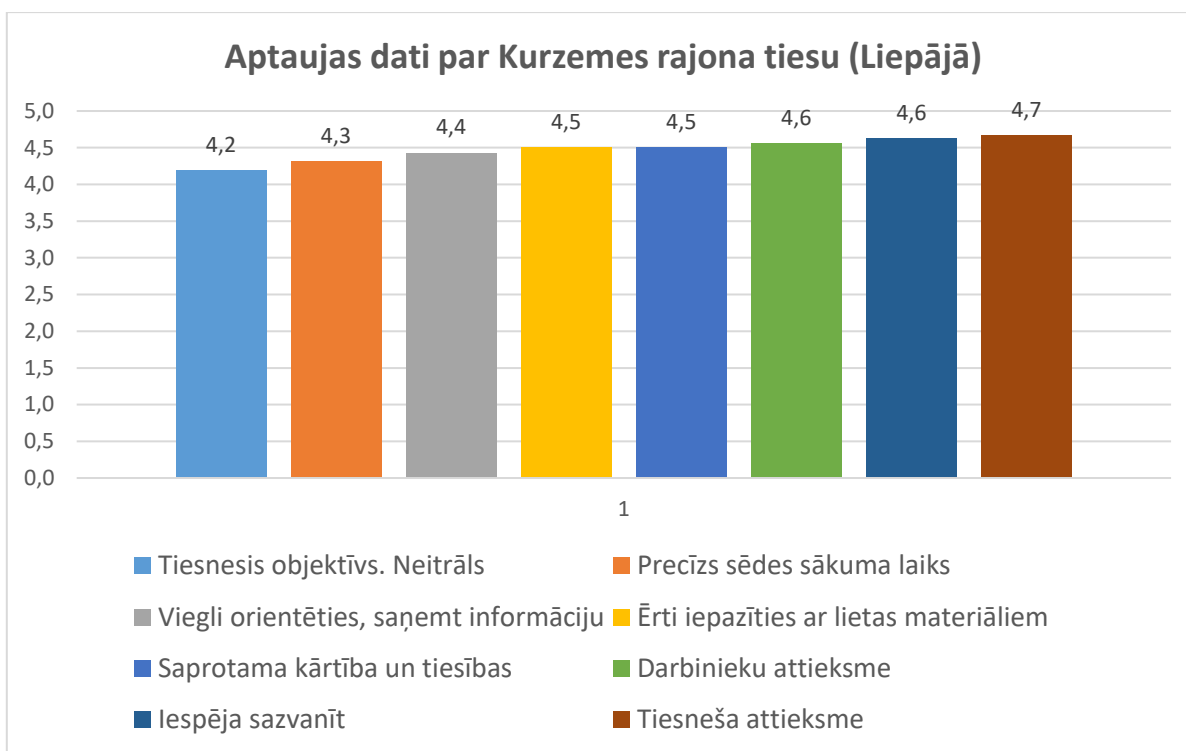
Galvenie secinājumi

- 1) Apmeklētāju atsaucība aizpildīt aptaujas anketas par tiesu darbu Kurzemes tiesu apgabala tiesās ir salīdzinoši laba. Kopumā tika saņemtas 113 aizpildītas aptaujas anketas.
- 2) Par vienu no tiesām anketu analīze nebija iespējama, jo saņemto anketu skaits bija mazāks nekā piecas - Kurzemes rajona tiesa Ventspilī. Visaugstākā apmeklētāju atsaucība un iesniegtais anketu skaits - Kurzemes apgabaltiesas (46 aizpildītas aptaujas anketas).
- 3) Starp anketēšanas dalībniekiem īpaši aktīvi ir tie cilvēki, kuri bija ieradušies, lai apmeklētu konkrētu tiesas sēdi (92 respondenti no 113). Tāpat salīdzinoši aktīvi anketu aizpildītāji bija advokāti vai pārstāvji (7 no 49 respondentiem), taču 20% no respondentiem nebija norādījuši savu statusu.
- 4) Kopumā aptaujas dalībnieki augstu novērtējuši saskarsmi ar Kurzemes tiesu apgabala tiesām, tiesu darbiniekiem un tiesas procesa norisi. Kopējie vidējie rādītāji ir 4,3 balles no 5.
- 5) Aptaujas dati rāda, ka visaugstāko vidējo vērtējumu izpelnījusies darbinieku attieksme un procesa norise tiesā (saprotama kārtība un norise) (4,5 balles no 5).
- 6) Saskaņā ar aptaujas datiem, Kurzemes apgabaltiesas apmeklētāji visvairāk bija norādījuši, ka viņi elektroniski sazinās ar tiesu, savukārt Kurzemes rajona tiesas (Saldū) apmeklētāji norāda, ka labāk sazinātos ar tiesu "papīra formātā".
- 7) Kopā tika saņemts 29 komentāri no tiesu aptaujas dalībniekiem, kur tikai 8 komentāri bija ar negatīvi, pārējie komentāri bija vai nu atzinīgi vai neitrāli.

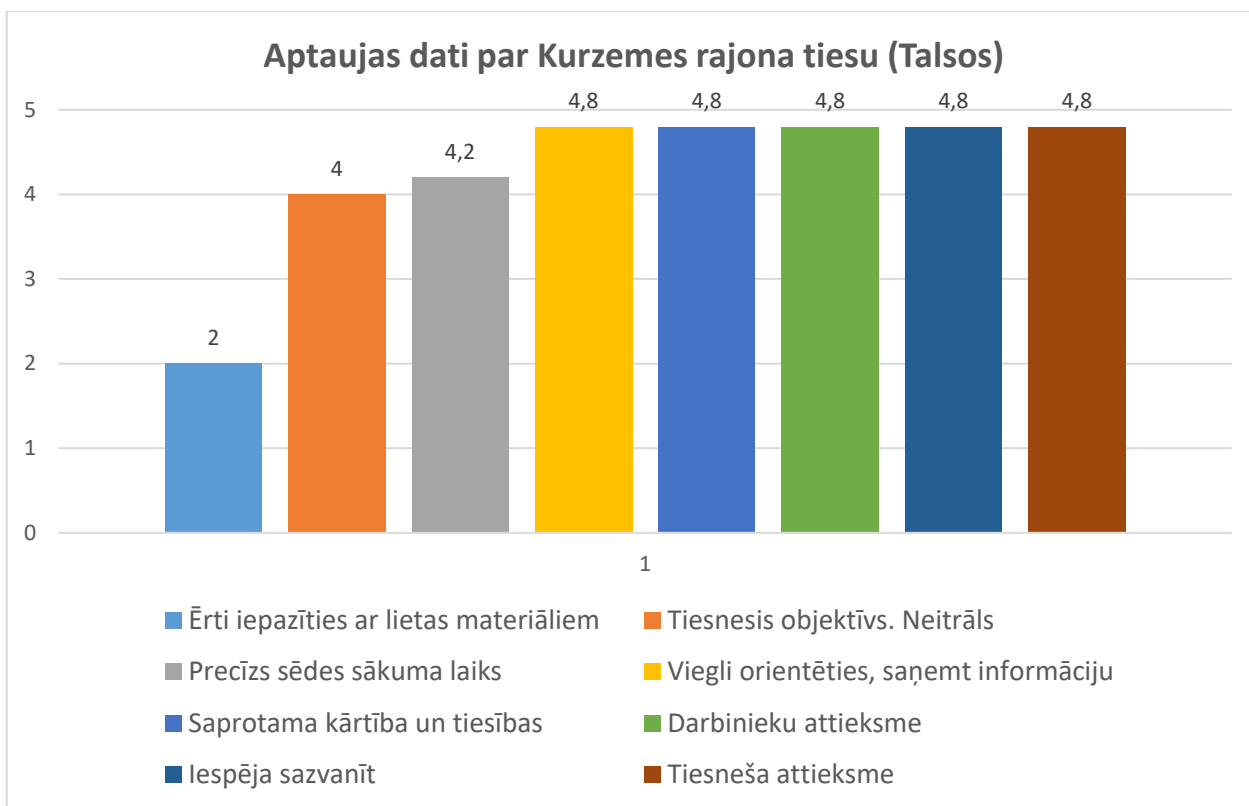
Kurzemes apgabaltiesa



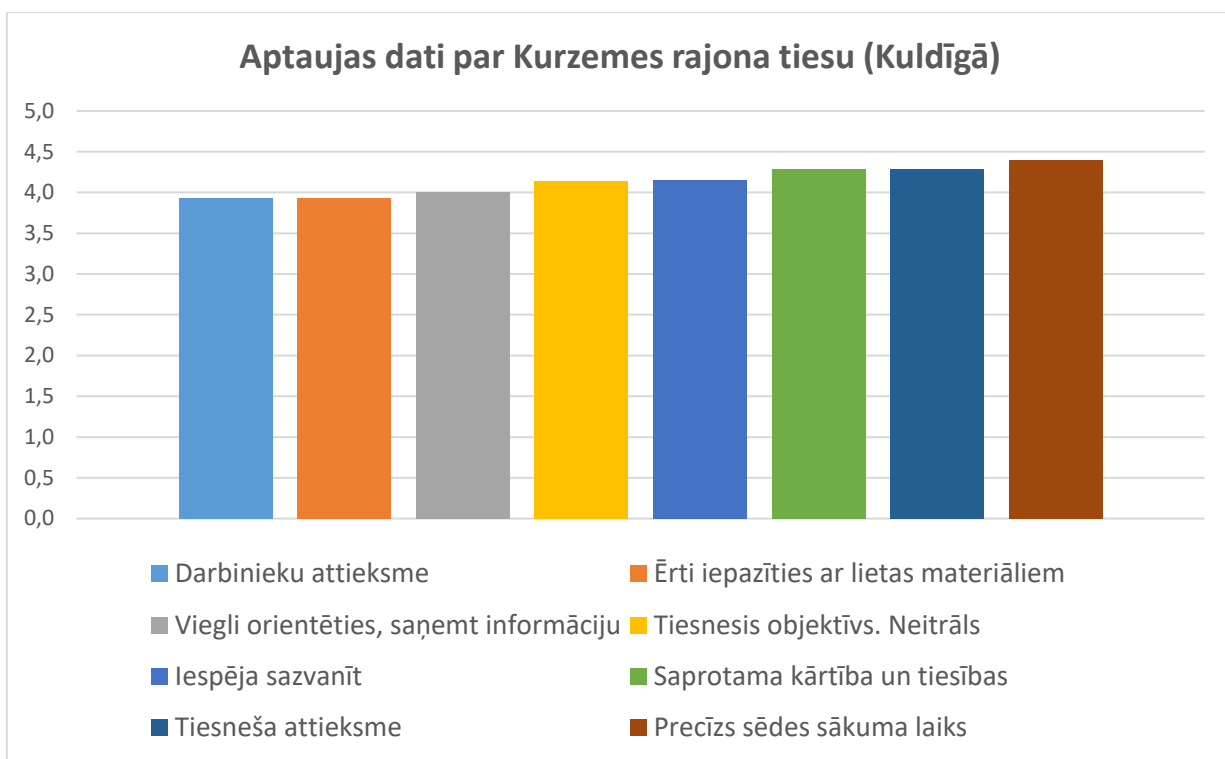
Kurzemes rajona tiesa (Liepājā)



Kurzemes rajona tiesa (Talsos)



Kurzemes rajona tiesa (Kuldīgā)



Kurzemes rajona tiesa (Saldū)

