



Rīgā

2008. gada 26. jūnijā

Nr. 1-3/40

Rajona (pilsētu) tiesu un apgabaltiesu apmeklētāju apkalpošanas standarts

Izdots saskaņā ar
Valsts pārvaldes iekārtas
likuma 72.panta pirmo daļu

I. Vispārīgie noteikumi

1. Rajona (pilsētu) tiesu un apgabaltiesu apmeklētāju apkalpošanas standarts (turpmāk – Apmeklētāju apkalpošanas standarts) apkopo vispārīgos principus par tiesas apmeklētāju pieņemšanu, informācijas sniegšanu, kuri palīdz rajona (pilsētu) tiesas un apgabaltiesas (turpmāk – tiesa) tiesas priekšsēdētāja palīgam, tiesneša palīgam, tiesas sēžu sekretāram, tiesas sekretāram, kancelejas pārzinim, konsultantam, informatoram, tulkam (turpmāk – tiesas darbinieks) izprast tiesas apmeklētāju apkalpošanas pamatvērtības, veido kopīgu izpratni par apmeklētāju apkalpošanas pamatnoteikumiem, kā arī ietver zināšanas un prasmes, kuras nepieciešamas, lai tiesas darbinieks savus darba pienākumus varētu veikt pēc iespējas profesionālāk.
2. Apmeklētāju apkalpošanas standarts ir saistošs visiem rajonu (pilsētu) tiesu un apgabaltiesu darbiniekiem, kuru darba pienākumos ietilpst apmeklētāju pieņemšana un informācijas sniegšana.
3. Apmeklētāju apkalpošana Apmeklētāju apkalpošanas standarta izpratnē ir apmeklētāju pieņemšana, kā arī informācijas sniegšana klātienē un pa tālruni.
4. Tiesas darbinieks savā rīcībā ievēro Apmeklētāju apkalpošanas standartā noteiktos pamatprincipus, bet situācijās, kuras nav minētas šajā standartā, rīkojas saskaņā ar vispārējām uzvedības un ētikas normām.
5. Apmeklētāju apkalpošanas standarta ievērošanu kontrolē attiecīgās tiesas priekšsēdētājs, kā arī Tiesu administrācijas Personālvadības departaments.
6. Tiesas priekšsēdētājs nodrošina Apmeklētāju apkalpošanas standarta izvietojumu tiesas telpās apmeklētājiem pieejamā vietā.

II. Apmeklētāju apkalpošanai nepieciešamās zināšanas un prasmes

7. Tiesas darbiniekam labi jāpārzina un jāprot pielietot:
darbam nepieciešamos spēkā esošos normatīvos aktus;
tiesu informatīvo sistēmu;
8. Tiesas darbinieks pastāvīgi papildina savas profesionālās zināšanas un prasmes, apmeklējot darba devēja rīkotās mācības.

III. Apmeklētāju pieņemšanas laiks

9. Apmeklētāju pieņemšanas laiku, ievērojot normatīvo aktu prasības, nosaka un apstiprina attiecīgās tiesas priekšsēdētājs.
10. Nepieciešamības gadījumā tiesas darbinieks tiesas darba laika ietvaros apkalpo apmeklētāju arī ārpus apmeklētāju pieņemšanas laika.

IV. Apmeklētāju apkalpošana klātienē

11. Tiesas darbinieks darba vietā ir sakopts, gērbies atbilstoši lietišķajam stilam.
12. Pie apģērba redzamā vietā tiesas darbinieks ir piespraudis savu identifikācijas karti.
13. Apkalpojot apmeklētāju, tiesas darbinieks ievēro cilvēktiesības un vienādi izturas pret katru apmeklētāju neatkarīgi no dzimuma, vecuma, rases, ādas krāsas, valodas, reliģiskās pārliecības, politiskajiem vai citiem uzskatiem, sociālās izcelšanās, tautības, izglītības, sociālā un mantiskā stāvokļa, nodarbošanās veida un citiem apstākļiem.
14. Apmeklētāju apkalpošanas laikā tiesas darbinieks ir laipns un atsaucīgs, attieksmē pret apmeklētāju līdzsvarots un savaldīgs, ievēro konfidencialitāti.
15. Tiesas darbinieks sarunās ar apmeklētāju nepieciešamības gadījumā izskaidro lietotos juridiskos jēdzienus un terminus.
16. Apmeklētāju apkalpošanas laikā tiesas darbinieks vienlaikus nenodarbojas ar citām lietām.
17. Ja apmeklētājs uzvedas agresīvi, izaicinoši vai ir aizdomas par apmeklētāja atrašanos apreibinošo vielu ietekmē, tiesas darbiniekam ir tiesības pārtraukt saskarsmi ar apmeklētāju un vajadzības gadījumā lūgt tiesas apsardzes darbinieka palīdzību.
18. Tiesas darbinieks atsakās no dokumentu sastādīšanas apmeklētāja interesēs, kā arī no juridisko konsultāciju sniegšanas, ja tas nav tiesas darbinieka darba pienākums.

V. Apmeklētāju apkalpošana pa tālruni

19. Atbildot uz telefona zvaniem, darbinieks nosauc tiesas iestādes nosaukumu, savu amatu, vārdu un uzvārdu.
20. Tiesas darbinieks uzklausa zvanītāju un sniedz pēc iespējas izsmeļošāku informāciju par savā kompetencē esošajiem jautājumiem, ievērojot normatīvajos aktos noteiktos ierobežojumus attiecībā uz tiesas rīcībā esošās informācijas pieejamību.
21. Laikā, kad tiesas darbinieks runā pa telefonu, viņš neuzsāk jauna apmeklētāja apkalpošanu.

22. Atrodies darba vietā, nepieciešamības gadījumā tiesas darbinieks tiesas darba laika ietvaros atbild uz tālruņa zvaniem arī ārpus noteiktā apmeklētāju pieņemšanas laika.
23. Tiesas darbinieks, kurš atrodas pie tiesas kontakttālruņa, atstājot darba vietu, telefona zvanus pāradresē uz tiesas darbinieka, kurš viņu aizvieto, tālruni.

Saskaņots ar Tieslietu ministriju 2008.gada 16.jūnijā.

Direktors

G.Karlsons

A.Moļņika
7063862