



# **Tiesu apmeklētāju anketu apkopojums**

---

**Autores: Agnese Frīdenberga, Iveta Kažoka**

**Rīga  
2020, aprīlis**

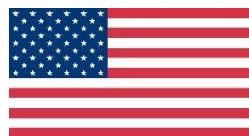
Publicēšanas datums: 2020.gada aprīlis

Pārskata autores: Agnese Frīdenberga, Iveta Kažoka

Šis pārskats ir sagatavots projekta “Jēgpilna atgriezeniskā saite Latvijas tiesām II” (*Meaningful feedback for courts II*) ietvaros ar ASV vēstniecības Latvijā atbalstu.



PROVIDUS  
DOMNĪCA



## Satura rādītājs

Anketēšanas procesa apraksts un statistika .....	4
Kopējais apmeklētāju vērtējums par tiesu darbu .....	6
Konkrētu tiesu darba organizācijas aspektu novērtējumi .....	8
Konkrētu tiesu procesu novērtējumi .....	10
Papildus novērojumi par tiesu novērtējumiem .....	12
Gatavība elektroniskai saziņai .....	13
Apmeklētāju rakstiskie komentāri .....	15
Svarīgākie satura secinājumi .....	17
Rekomendācijas anketēšanai un anketu analīzei .....	18

## Anketēšanas procesa apraksts un statistika

Tiesu administrācija laika posmā no 2019.gada septembrim līdz 2019.gada 31.decembrim veica tiesu anketu pilotēšanu šādās tiesās - Rīgas rajona tiesā (Siguldā), Rīgas rajona tiesā (Jūrmalā), Rīgas rajona tiesā (Rīga), Rīgas apgabaltiesā (Brīvības un Abrenes ielā), kā arī Ieriķu ielas 5 tiesu namā (kas skata zemesgrāmatu lietas).

Kopumā tika izmantotas 13 vēlēšanu biļetenu urnas (slēgtas, caurspīdīgas), kuras (uz laiku) aizdeva Centrālā vēlēšanu komisija. Aptaujas urnas atradās vai nu pie tiesu zāles durvīm vai pie izejas no tiesas ēkas, atbilstoši ēkas lielumam un konfigurācijai. Tiesu sēžu sekretārs informēja puses par iespēju aizpildīt novērtējuma anketas un atstāt tās, ievietojot aizzīmogotā aptaujas urnā.

Aptaujas urnas tika iztukšotas pēc pilotēšanas beigām Tiesu administrācijā, piedaloties vismaz 2 TA darbiniekiem. Arī visus anketu datus apkopoja TA darbinieki.

Kopumā tika saņemtas 709 anketas. Anketas statistiskos datus apkopoja Tiesu administrācijas eksperts, komentārus un datu analīzi veica PROVIDUS (pētnieces Agnese Frīdenberga un Iveta Kažoka).

Zemāk redzamam statistika par atbildēm, kas tika saņemtas, atbildes par visām anketām kopumā. TA ir dati arī par katru tiesu, kur tādā griezumā var redzēt informāciju no katras tiesas.

Visvairāk anketu tika saņemtas no Rīgas rajona tiesas (Rīga) un no advokātiem, pārstāvjiem (skat. zemāk anketas raksturojošās tabulas Nr.1 un Nr.2).

Vairākums no anketu aizpildītājiem bija ieradušies tiesā ar mērķi apmeklēt tiesas sēdi (skat. Grafiks Nr.1)

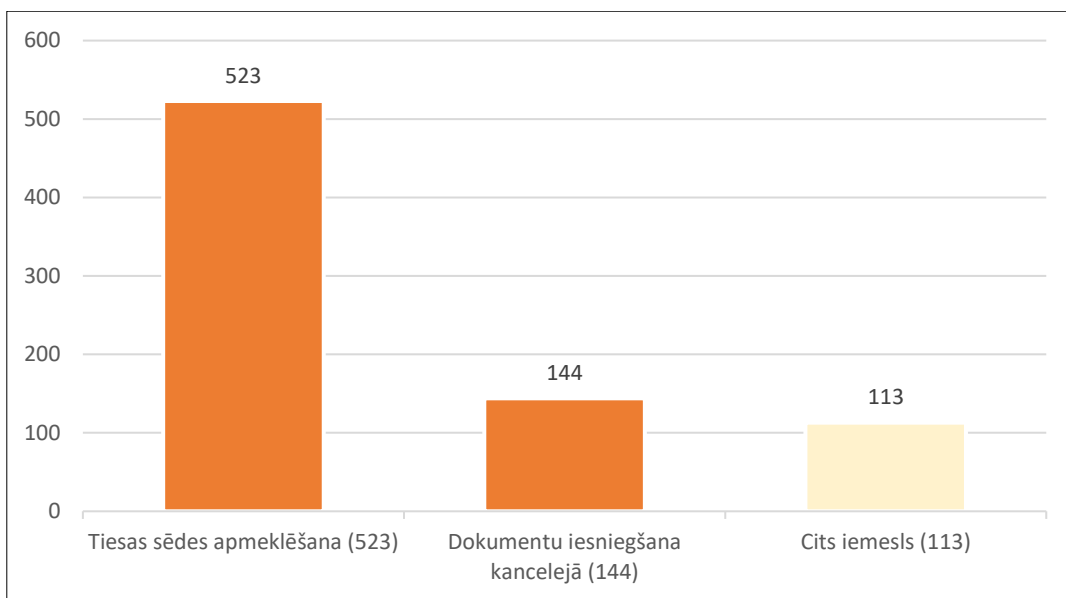
*Tabula Nr.1. Par kurām tiesām tika saņemtas anketas?*

<b>Tiesas</b>	<b>Cik anketu?</b>
<b>Rīgas rajona tiesa (Rīga)</b>	289
<b>Rīgas apgabaltiesa (Abrenes iela)</b>	18
<b>Rīgas apgabaltiesa (Brīvības iela)</b>	82
<b>Ieriķu ielā 5 (skata zemesgrāmatu jautājumus)</b>	42
<b>Rīgas rajona tiesa (Jūrmalā)</b>	171
<b>Rīgas rajona tiesa (Siguldā)</b>	107
<b>Kopā anketas</b>	<b>709</b>

Tabula Nr.2. Kādi tiesu apmeklētāji iesniedza anketas?

Tiesu dalībnieku kategorija	Cik anketu?
advokāts, pārstāvis	215
nav norādīts	212
civilprocesa puse	184
apsūdzētais, notiesātais	32
cits	28
tulks, eksperts, liecinieks	21
prokurors	17
<b>kopā anketas</b>	<b>709</b>

Grafiks Nr.1. Tiesas apmeklējuma iemesls



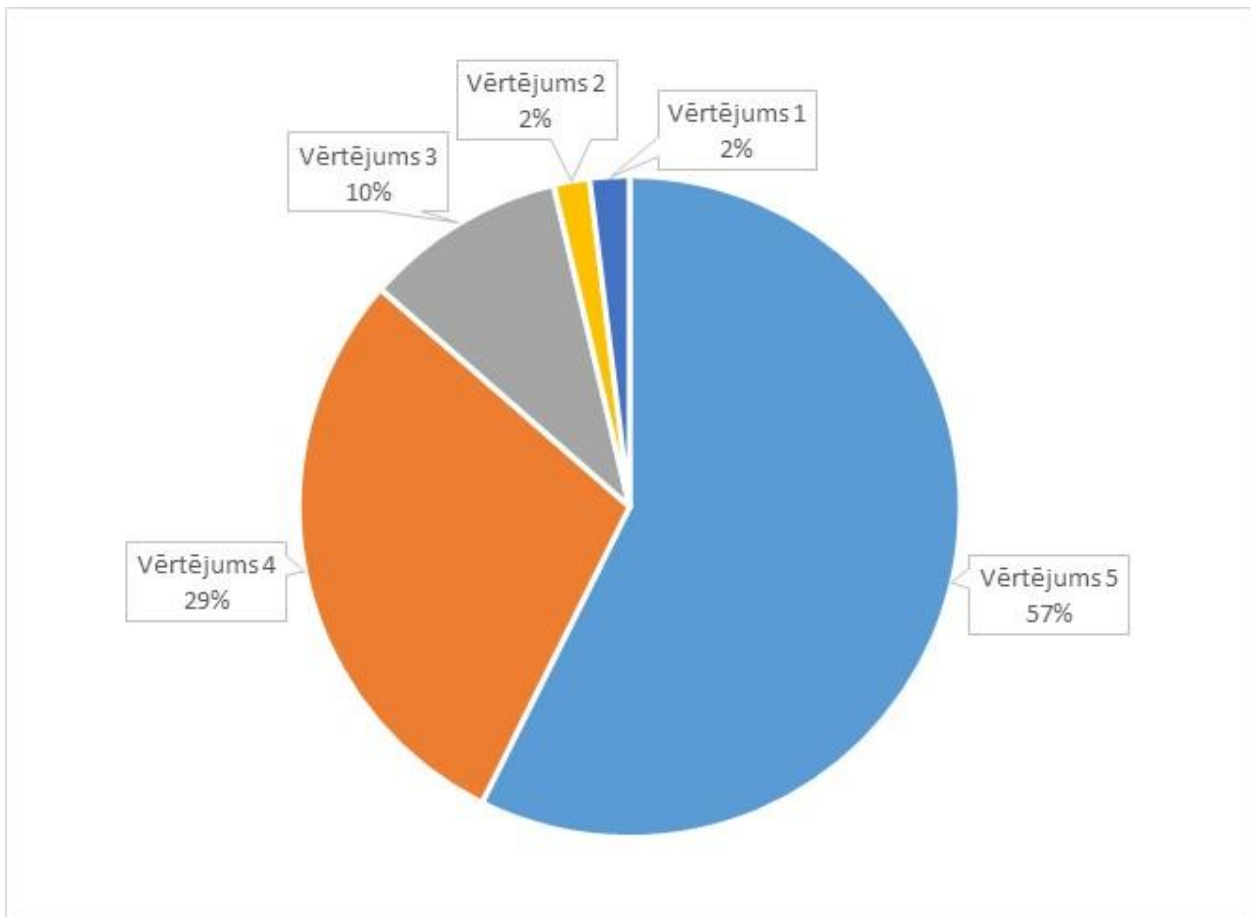
## Kopējais apmeklētāju vērtējums par tiesu darbu

Tiesu apmeklētāji tika lūgti piecu ballu skalā novērtēt tiesas darbu pēc astoņiem parametriem:

1. Viegli orientēties tiesas ēkā
2. Iespējas sazvānīt tiesu
3. Darbinieku attieksme
4. Ērta iepazīšanās iespēja ar lietu materiāliem
5. Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks
6. Tiesneša attieksme
7. Tiesneša objektivitāte un neitralitāte
8. Saprotama procesa kārtība un tiesības.

Kopējais apmeklētāju apmierinātības līmenis ar tiesu darbu ir bijis augsts: vidējais vērtējums ir 4,4 balles no 5. 86% no novērtētajiem tiesu darbu aspektiem saņēmuši vērtējumus 4 un 5. Dažādu vērtējumu sadalījums apskatāms grafikā Nr.2

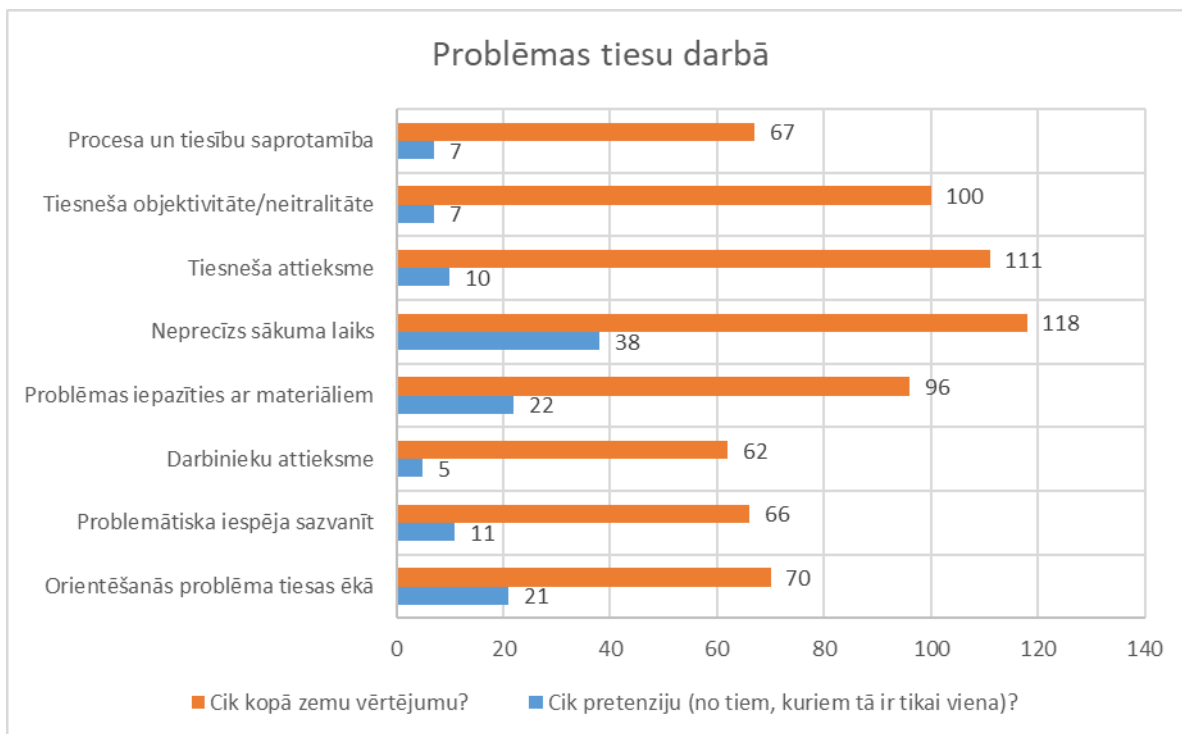
*Grafiks Nr.2. Ar kādu atzīmi tiesu apmeklētāji novērtēja dažādus tiesu darba aspektus (5 ballu sistēmā)?*



Vienlaikus, ne visiem tiesu apmeklētājiem pieredze tiesā ir bijusi tikai pozitīva. 61% no apmeklētājiem visus tiesas darba aspektus novērtējuši tikai ar atzīmēm 4 un 5, taču 39% no apmeklētājiem vismaz vienu tiesas darba parametru ir novērtējuši ar zemāku atzīmi.

Pats biežākais pamats neapmierinātībai ar tiesu darbu – novēlots tiesas sēdes sākums (skat.3.grafiks). Šī pretenzija ir īpaši izteikta tiem tiesu apmeklētājiem, kuri visus citus tiesas darba parametrus ir novērtējuši ar 4 un 5.

*Grafiks Nr.3. Kādas problēmas tiesu darbā apmeklētāji norādīja?*



## Konkrētu tiesu darba organizācijas aspektu novērtējumi

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 ar lietu materiāliem.

### Orientēšanās tiesas ēkā

Savāktie dati liecina, ka lielu problēmu tam, lai saorientētos tiesu ēkā, tiesu apmeklētājiem nebija. Vidējais vērtējums: 4,4 no 5. Vienīgā tiesu apmeklētāju grupa, kura salīdzinoši bieži norādīja uz problēmām saorientēties (vidējais vērtējums 3.9) – tulki, eksperti un liecinieki. No pilotprojektā aptvertajām tiesām visbiežāk vērtējums 1 un 2 parādās Rīgas rajona tiesas ēkai (Rīgā), taču šādu vērtējumu nav daudz. Tāpat daži apmeklētāji jutās apjukusi Rīgas rajona tiesas ēkā (Jūrmalā).

### Iespēja sazināties ar tiesu

Anketas liecina, ka problēmas sazināties ar tiesu ir retas. Gandrīz vispār nekad tādas nenorādīja prokurori (4.9 balles no 5) un ļoti reti – civilprocesā iesaistītās puses, kā arī advokāti. Salīdzinoši zemāki vērtējumi ir personām, kuras tiesā atrodas kādu citu iemeslu dēļ, kā arī tulkiem, ekspertiem, lieciniekiem. No tiesām visaugstākais vērtējums sniegts Rīgas apgabaltiesai (Abrenes ielas ēka). Salīdzinoši zemāki rādītāji ir Ieriķu ielas tiesas ēkai (Rīga, skata zemesgrāmatu lietas), taču arī šajā tiesā vairākums no apmeklētājiem, kuri šo tiesu bija vērtējuši pēc šī kritērija sazināšanās iespēju novērtē ar 4 un 5 ballēm.

### Darbinieku attieksme

Kopumā tiesu apmeklētāji augstu novērtē tiesu darbinieku attieksmi: par visām tiesām un visām procesu dalībnieku kategorijām vērtējums ir starp 4 un 5 ballēm. Slikts vērtējums īpaši reti parādās prokuroru atbildēs. Salīdzinoši bieži darbinieku attieksmi slikti novērtē tie tiesu apmeklētāji, kuri nav norādījuši savu statusu konkrētajā lietā.

### Ērta iepazīšanās ar lietas materiāliem

Anketas liecina, ka kopumā iespējas iepazīties ar lietas materiāliem tiesās ir ērtas. Vidējais vērtējums: 4,4 balles no 5. Zemāku vērtējumu (3,8 balles) saņēmusi Ieriķu ielas tiesa (Rīga, skata zemesgrāmatu lietas), taču šis vērtējums varētu tikt skaidrots arī mazo kopējo saņemto anketu skaitu šajā tiesā – šajā tiesā pašus zemākos vērtējumus ielikušie apmeklētāji nav arī norādījuši savu procesuālo statusu



attiecīgajās lietās. No dažādām tiesu apmeklētāju grupām, viszemākās iespējas ērti iepazīties ar lietas materiāliem bijušas tulkiem, ekspertiem, lieciniekiem.

## Konkrētu tiesu procesu novērtējumi

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.

### Precīzs tiesas sēdes sākuma laiks

Salīdzinot ar citiem tiesu darba novērtēšanas parametriem, precīzs tiesas sēdes sākuma laiks ir problemātiskāks. Tā vidējais novērtējums gan joprojām ir augsts: 4,2 balles no 5. Vislabākie rādītāji ir Rīgas rajona tiesai (Siguldas) (4,4 balles), zemākie – Rīgas apgabaltiesai (Abrenes ielas) (3,9 balles).

Maksimālais ballu skaits – 5 balles – tiesas sēdes sākuma laikam parādās tikai pusē anketu. Visretāk – prokuroru, tulku, ekspertu, liecinieku anketās. Skat. Tabulu Nr.3.

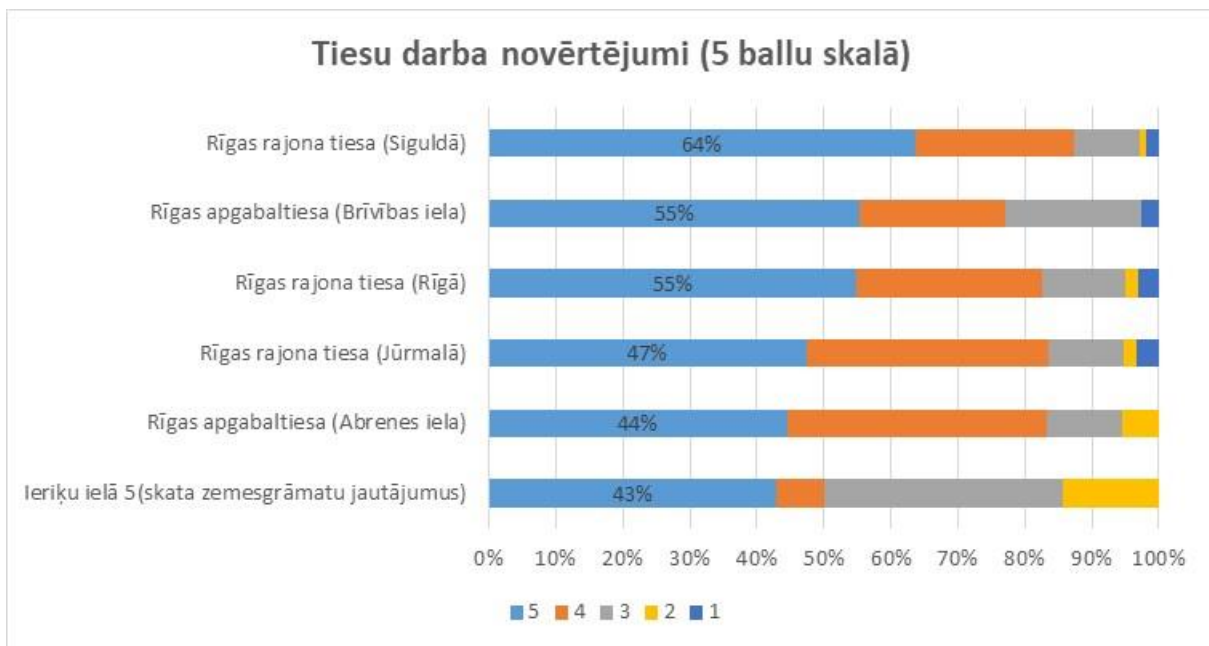
*Tabula Nr.3. Vērtējums tiesas sēdes sākuma laika precizitātei*

<b>Tiesas apmeklētājs</b>	<b>Kāds īpatsvars novērtējuši tiesas sēdes sākuma precizitāti ar 5 ballēm?</b>
<b>apsūdzētais, notiesātais</b>	63%
<b>civilprocesa puse</b>	55%
<b>cits</b>	54%
<b>advokāts, pārstāvis</b>	54%
<b>nav norādīts</b>	43%
<b>tulks, eksperts, liecinieks</b>	29%
<b>prokurors</b>	19%

### Tiesneša attieksme

Kopumā anketu aizpildītāji tiesu attieksmi novērtējuši ar 4.3 ballēm no 5. Vienlaikus, dažām tiesām būtu vērts pievērst uzmanību salīdzinoši lielajam vidēju un zemu vērtējumu īpatsvaram skat. grafiks Nr.4). Vispozitīvāk tiesnešu attieksme novērtēta prokuroru (vidēji 4.7 balles) un advokātu, pārstāvju anketās (4.4 balles), viszemāk – tulku, ekspertu, liecinieku atbildēs (3.6 balles).

*Grafiks Nr.5. Tiesneša attieksmes novērtējums no dažādām tiesām saņemtajās anketās*



### **Tiesneša objektivitāte/neitralitāte**

Anketu aizpildītāji vidēji tiesnešu objektivitāti/neitralitāti ir vidēji novērtējuši ar 4.3 ballēm. Visām pilotprojektā ietvertajām tiesām vidējais vērtējums pārsniedz 4 balles, Rīgas rajona tiesai (Sigulda) vērtējums ir visaugstākais – 4.4. Visaugstāk tiesnešu objektivitāti vērtējuši prokurori (4.9 balles), zemāk – tulki, eksperti, liecinieki (3.9); apsūdzētie un notiesātie (4.2), kā arī tie respondenti, kuri savu statusu nav norādījuši (4.2).

### **Saprotama kārtība un tiesības**

Tiesu apmeklētāji procesuālās kārtības un savu tiesību saprotamību novērtējuši ar 4.5 ballēm no 5. Likumsakarīgi, ka vislielākā skaidrība bijusi prokuroriem (4.9) un advokātiem, pārstāvjiem (4.7). Salīdzinot ar citiem tiesu dalībniekiem, visbiežāk neizpratnē bijuši civilprocesa dalībnieki, kā arī anketas aizpildītāji, kuri nav norādījuši savu procesuālo statusu.

## Papildus novērojumi par tiesu novērtējumiem

### Cik no anketām attiecās uz identificējamiem tiesas procesiem?

213 (30%) no visām saņemtajām anketām bija iekļauts konkrētas lietas numurs, kuras ļautu identificēt konkrētā procesā iesaistīto tiesnesi. Salīdzinot ar pārējām anketām, šo anketu aizpildītāji augstāk novērtēja tiesu darbu visos 8 tā vērtēšanas parametros. Šis novērtējums un tiesu darbam no prokuroriem un advokātiem saņemtais salīdzinoši augstais vērtējums dod pamatu pieņēmumam, ka – jo ciešāk persona ir iesaistīta konkrētos procesos, jo tā atzinīgāk vērtē tiesu darbu.

*Grafiks Nr.6. Tiesu darba novērtējums atkarībā no tā, vai anketā norādīts lietas numurs*

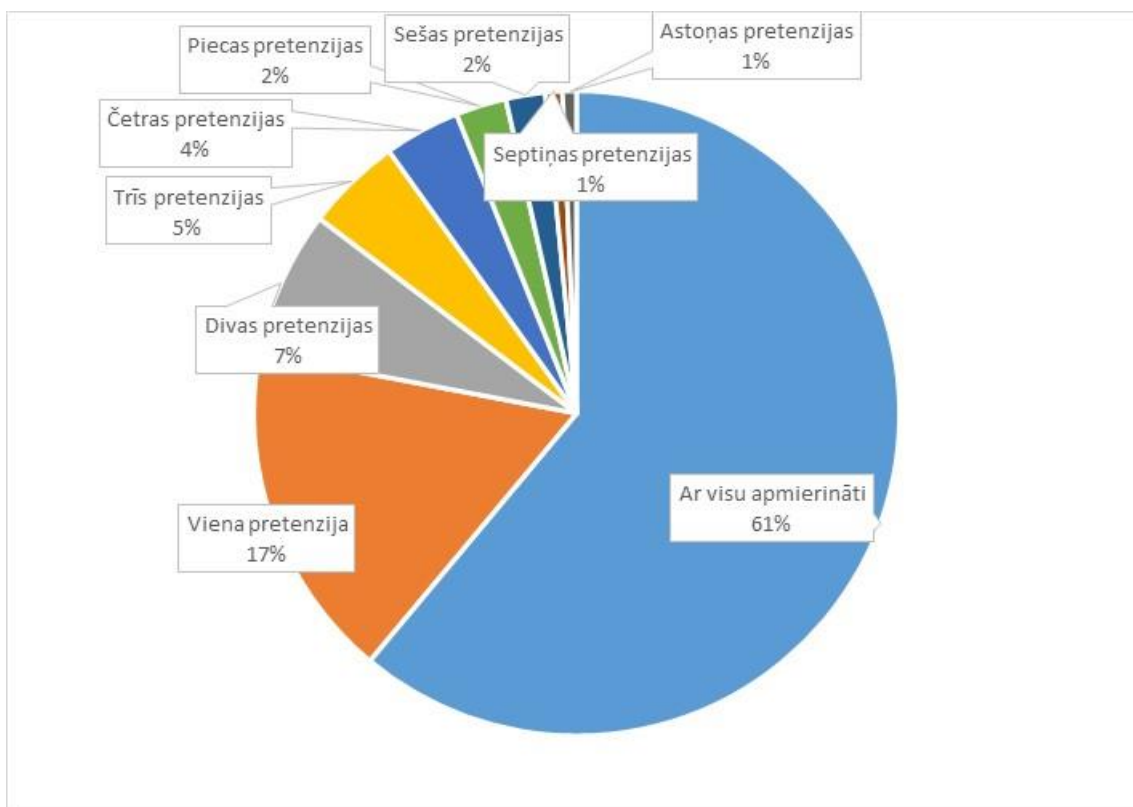


### Īpaši zemie vērtējumi – negatīvā saskarsme ar tiesu

Anketu apkopojums rāda, ka 61% no tiesu dalībniekiem ir laba un ļoti laba saskarsme ar tiesu, respondentam visās vērtēšanas kategorijās saskarsmi ar tiesu novērtējot vismaz ar 4 vai 5 ballēm. Vēl 17% tiesu apmeklētāju kopumā ar tiesas darbu ir apmierināti, bet viņiem kādā vienā tiesas darba elementā ir bijušas problēmas (vērtējums 3 vai zemāks).

Tomēr grafiks Nr.7 norāda, ka aptuveni katram piektajam tiesas apmeklētājam (22%) pieredze ir sliktāka – ar viduvējām (3) vai zemām atzīmēm (2 un 1) novērtēti vismaz divi tiesu darba aspekti.

*Grafiks Nr.7. Tiesu apmeklētāju apmierinātības ar tiesas darbu īpatsvars*



Aptuveni katrs desmitais anketas respondents (11%) vismaz vienā tiesu darba aspektā ir to novērtējis kā neapmierinošu – ar 1 vai 2 ballēm. Tikai 15% anketām ar šādiem novērtējumiem ir pievienoti lietas numuri, kuri ļautu identificēt konkrēto procesu. Visretāk šādus novērtējumus atstāj šādas tiesu apmeklētāju grupas:

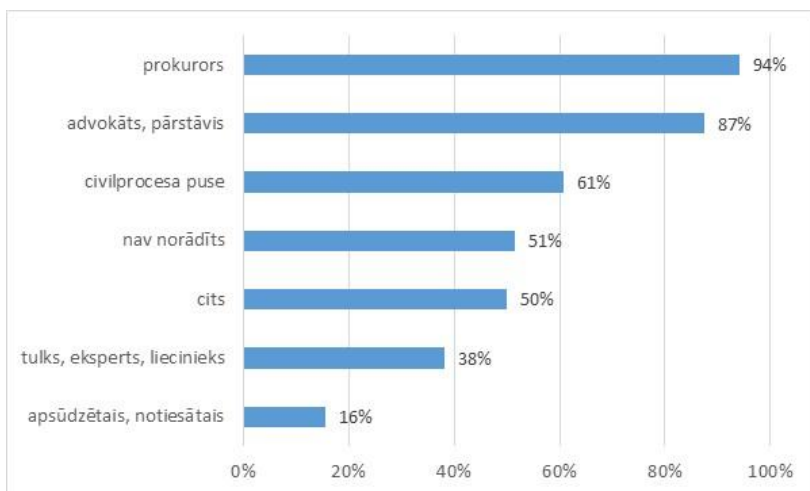
- Prokurori
- Pārstāvji, advokāti
- Civilprocesā iesaistītās puses.

### **Gatavība elektroniskai saziņai**

No anketu aizpildītājiem 64% jau izmanto elektroniskos saziņas līdzekļus komunikācijai ar tiesu. Vislielākais šādu līdzekļu izmantotājs ir prokurori (94%) un advokāti, pārstāvji (87%). Visretāk elektroniski sazinās apsūdzētie, notiesātie (15%), kā arī tulki, eksperti, liecinieki (38%). Sīkāku sadalījumu skat. grafikā Nr.8. Visbiežāk anketas respondenti nosaukuši Rīgas apgabaltiesu (Brīvības iela) (73% no visām anketām), kā arī Rīgas rajona tiesu (Sigulda) (72% no visām anketām) kā tādas

tiesas, ar ko viņi sazinās arī elektroniski, visretāk – Ieriķu ielas tiesu, kura skata zemesgrāmatu lietas (43%).

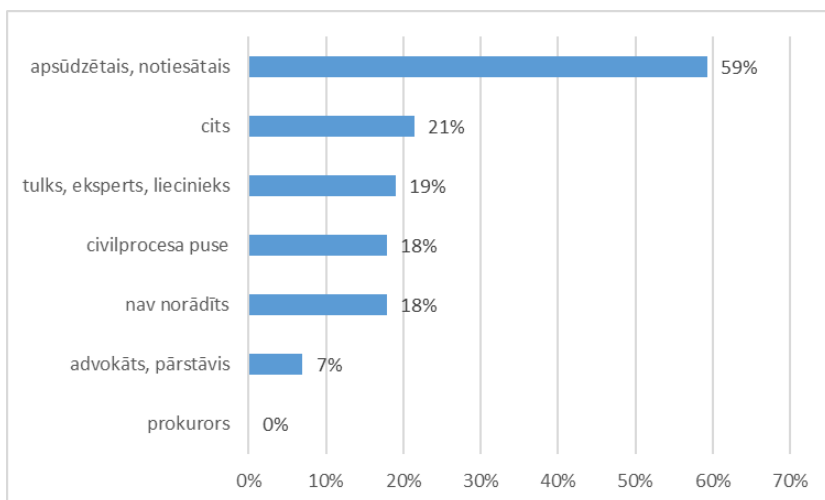
*Grafiks Nr.9. Kāds tiesu apmeklētāju īpatsvars jau šobrīd izmanto elektroniskos saziņas līdzekļus saziņai ar tiesu?*



Papildus, 14% no anketu aizpildītājiem pauda gatavību sazināties ar tiesām elektroniski tad, ja viņiem būtu e-paraksts.

16% no tiesu apmeklētājiem vēlētos ar tiesām sazināties tikai papīra formā. Šajā grupā nav prokuroru, ir ļoti maz advokātu (7%), kā arī ir daudz apsūdzēto, notiesāto (59%). Sīkākus datus skat. grafikā Nr. 10.

*Grafiks Nr.10. Kāds tiesu apmeklētāju īpatsvars vēlētos sazināties ar tiesu tikai papīra formā?*



## Apmeklētāju rakstiskie komentāri

### Apkopojums par tiesu darba novērtējumu no apmeklētāju sniegtajiem rakstiskajiem komentāriem

Izskatot un apkopojot tiesu apmeklētāju sniegtos skaidrojumus, jāsecina, ka anketa kalpojusi vairākiem mērķiem un kopumā novērtēta pozitīvi. Neizpalika arī noliegumi un kritika, kā, piemēram, “Šī anketa tiesu sistēmas problēmas neatrisinās. Bezjēdzīgi iztērēti tā jau pieticīgie līdzekļi (atbildētāja pārstāvis)”.

No apkopoto anketu rezultātiem jāsecina, ka no šīm anketām un/vai metodes, kā informācija tiek iegūta (uzreiz pēc tiesas apmeklējuma) var izmērīt “provizorisko temperatūru tiesās”, proti, var noprast kā darbojas konkrētā tiesa un kādas problēmas pastāv. Apkopotās anketas rāda, ka uzticēšanās tiesām un tiesu darbs kopumā tiek vērtēts pozitīvi, par ko liecina šādi tiesu apmeklētāju komentāri:

- “Rīgas apgabaltiesas darba kvalitāte pēdējo gadu laikā ir ļoti uzlabojusies. Lietas tiek izskatītas saprātīgos termiņos. Ir samazinājies gadījumu skaits, kad stundām jāgaida tiesas sēdes. Pārsvarā blakus sūdzības tiek izskatītas viena mēneša laikā, kas ir ļoti operatīvi. Tiesas sastāvos esošie tiesneši ir kļuvuši nosvērtāki un vairāk rada objektīva tiesneša iespaidu neitrālam vērotājam (statuss nav norādīts un pie tiesas apmeklējuma iemesla atzīmējis visus trīs)”
- “Tiesneses vispusīgi iedziļinājušās lietas apstākļos, tiesas process noritēja profesionālā līmenī”
- “Kopumā tiesas darbs ir vērtējams pozitīvi, īpaši atzīmējot, ka pēdējos pāris gados gan procesa, gan spriedumu kvalitāte ir ievērojami augusi (pārstāvis)”

Protams, anketa nevar būt kā vienīgais līdzeklis vērtējuma noskaidrošanā, bet, iespējams, ka tieši šāda – tiešā novērtējuma saņemšana (uzreiz pēc tiesas apmeklējuma), ir atzīstama par pozitīvu līdzekli objektīva vērtējuma saņemšanā.

No tiesu anketām var redzēt problēmas ir tiesnešiem (piemēram, kavē tiesu sēdes sākšanos), kā arī var identificēt potenciālās tiesnešu mācību tēmas. No divām tiesām saņemtās anketas norāda uz vienu tēmu – bērnu tiesību aizsardzība. Par šo liecina, šādi tiesu apmeklētāju sniegtie skaidrojumi:

- “Bērnu lietās vairāk objektivitātes. Vairāk jāpievērš uzmanība tieši bērnu tiesību un interešu aizsardzībai, nevis vecāku tiesībām. Vēlētos, lai tiktu ievērots bērnu vislabāko interešu nodrošināšanas princips (tiesas sēdes apmeklētājs)”

- “Tie pierādījumi, kas bija lietā, netika pienācīgā kārtā izvērtēti. Tā kā Latvija ir Eiropas savienības dalībvalsts, nepieciešams orientēties uz Eiropas valstīm attiecībā uz objektīvu pieeju izskatot lietas, īpaši jautājums, kas attiecas uz nepilngadīgiem bērniem”

No tiesu aptaujas anketām var konstatēt arī vairākus tiesnešus, kuru darbība īpaši tiek atzīmēta kā korekta, laipna un profesionāla. Piemēram:

- “Tiesnese Ilze Freimane bija ļoti objektīva, savu darbu uztver ļoti nopietni (klausītājs)”
- “Ļoti mierīgā, neitrālā, objektīvā, profesionālā tiesnese Freimane (advokāts)”

Tāpat no tiesu apmeklētāju anketām var identificēt *problēmtiesnešus*, kuru uzvedību un rīcības tiesu sēdēs būtu padziļināti jāpēta. Piemēram:

- “Tiesnesis B ar savu attieksmi un neprofesionalitāti, klieodzot uz atbildētāju pierāda savu “varenību” un nespēju normāli un līdzsvaroti novadīt tiesas sēdi. Lūgums noklausīties sēdes audio ierakstu un lemt par tālāku darbību un/vai sodu. Paldies par jūsu laiku un uzmanību.”
- “Diemžēl, pat neskatoties uz tiesneša B daudziem pārkāpumiem un skandāliem, viņš joprojām ir tiesnesis. Rupjš, nelaipns, nevis atbild uz neskaidrībām, bet izsmej, komentē nicinoši, ir pasīvi agresīvs. Nekad nevienam nenovēlu nevienu lietu pie tiesneša B un ceru, ka tiesiskums un taisnīgums uzvarēs, ka tiesnesis B savā amatā vairs nebūs ilgi un, ka pienāks diena, kad ne tikai pusēm un citiem lietu dalībniekiem būs jādemonstrē cieņas pilna attieksme, bet arī tiesneši izturēsies cieņpilni. Tādi protams ir jau tagad, bet ne tiesnesis B (atbildētājs).”

Apkopojot novērtējumu no tiesu apmeklētājiem jāsecina, ka arī tiesu administratīvais atbalsts jeb tiesu darbs tiek kopumā vērtēts pozitīvi. Taču vienlaicīgi, anketās tika norādīta informācija, kas prasa pievērst tai uzmanību, piemēram:

- “Tiesas zālē bija ļoti karsts, bezgaiss. Tiesas sēde ilga stundu, tomēr zālē (tā bija labi izvēdināta) bija neprātīgi karsts (advokāts).”
- “Ļoti slikta kvalitāte skaņai videokonferencē, slikti sadzirdami vārdi.”
- “Ierosinu izveidot garderobi (atbildētāja pārstāvis).”
- “Nepieciešams labiekārtot vienīgo apmeklētājiem paredzēto tualeti.”



## Svarīgākie satura secinājumi

- 1) Kopējais apmeklētāju apmierinātības līmenis ar tiesu darbu ir bijis augsts: vidējais vērtējums ir 4,4 balles no 5. 86% no novērtētajiem tiesu darbu aspektiem saņēmuši vērtējumus 4 un 5.
- 2) Vienlaikus, katram piektajam tiesas apmeklētājam apmeklēšanas rezultātā rodas vismaz viena pretenzija pret kādu no tiesu darba aspektiem, katram desmitajam – slikts iespaids.
- 3) Pats biežākais pamats neapmierinātībai ar tiesu darbu – novēlots tiesas sēdes sākums. Tāpat aptuveni 13-15% no tiesu apmeklētājiem norādījuši, ka viņiem problemātiska šķitusi tiesnešu attieksme vai objektivitāte.
- 4) Projektā iekļauto tiesu ēkās kopumā ir viegli orientēties, iepazīties ar lietas materiāliem, tiesas ir viegli sazvanīt – problēmas ir epizodiskas un biežāk attiecas uz tādiem apmeklētājiem, kuri tiesās nav regulāri.
- 5) Anketu aizpildītāji ar augstiem vērtējumiem novērtējuši pilotā piedalījušos tiesu darbinieku attieksmi.
- 6) Spriežot pēc anketēšanas rezultātiem, tikai pusē procesu tiesas sēdes sākas precīzi laikā.
- 7) Anketu aizpildītāji tiesnešu attieksmi un objektivitāti procesa laikā novērtējuši caurmērā augstu, taču saņemtās atbildes nav viendabīgas – tiesām būtu vērts pievērst uzmanību attiecībā uz tiem procesiem, kuros norādīts lietas numurs.
- 8) Lai gan kopumā tiesu apmeklētāji norādījuši, ka viņiem labi izskaidrots process un viņu statuss, tomēr dažiem apmeklētājiem (kuri nav prokurori, advokāti) epizodiski radušās problēmas.
- 9) Gandrīz visi anketētie prokurori un liels vairākums no advokātiem ir norādījuši, ka jau izmanto elektroniskos saziņas dokumentus komunikācijai ar tiesu. Kopā no anketu respondentiem ar tiesu šādi sazinās 64%. Vēl 14% vēlētos šādi sazināties ar tiesu, ja viņiem būtu e-paraksts. Tikai 16% anketēto vēlas turpināt komunikāciju tikai papīra formā.

## Rekomendācijas anketēšanai un anketu analīzei

- 1) Aizpildītās anketas liecina, ka tās bija tiesu apmeklētājiem saprotamas un viegli aizpildāmas. Nākamajām anketēšanas kārtām būtu jāuzdod analogiski jautājumi tiem, kuri tika notestēti pilotprojektā, ar šādiem izņēmumiem:
  - a. Ja tiek saglabāts princips, ka anketas tiesas apmeklētājiem tiek izdalītas pēc procesa noslēguma, tad nav vajadzīgs uzdot jautājumu par iemesliem, kādēļ viņi ir ieradušies tiesā.
  - b. Jāpiedāvā iespēja atzīmēt izvēļu variantus attiecībā uz tiesas apmeklētāja statusu, kā arī atzīmēt, kāda veida process ir apmeklēts (lai nošķirtu civilprocesus no administratīvajiem procesiem). Iespēja šo statusu ierakstīt brīvā formā apgrūtina vēlāku atbilžu interpretēšanu.
  - c. Katrā anketēšanas kārtā būtu jāiekļauj viens aktualitāšu jautājums. Pilotprojektā šāds jautājums bija par gatavību izmantot elektroniskus saziņas līdzekļus – šis jautājums izrādījās veiksmīgs.
- 2) Anketēšanu rezultāti savā darbā būtu jāizmanto Tiesu administrācijai un iesaistīto tiesu priekšsēdētājiem.

Tiesu administrācijai būtu:

- Jāapkopo ievāktie dati elektroniskā formā, jāveic to sākotnējā analīze, kā arī jāapkopo tendences, kuras iezīmējas pēc iepriekšējām aptaujām.
- Īpaši jāpievērš uzmanība atbildēm uz tiem jautājumiem, kas skar tiesu darba organizāciju – orientēšanos ēkā, tiesu darbinieku attieksmi, saziņas iespējas, u.tml. Tām tiesām, kuras uzrāda rezultātus, kas ir ievērojami vājāki nekā par tiesām vidējie, būtu jāsniedz atbalsts (piemēram, papildus norādes, apmācības) tam, lai tās savu darbu uzlabotu.
- Tiesu administrācijai būtu jāiepazīstas arī ar tiesu apmeklētāju pašu rakstītajiem komentāriem un uz tiem jāreaģē tiktāl, cik tie skar tiesu darba organizācijas jautājumus (piemēram, neesoša garderobe, u.tml.)

Tiesu priekšsēdētājam būtu:

- Jāpievērš īpaša uzmanība tiem konkrētu procesu raksturojošajiem vērtējumiem (tiesneša attieksme, objektivitāte, tiesas sēdes sākuma punktualitāte, procesuālo noteikumu izskaidrošana), kur viņu tiesas vērtējums ir ievērojami zemāks nekā vidējām tiesām.
- Gadījumā, ja tiesas apmeklētājs sliktajās atsauksmēs (vērtējumi 1 un 2) par viņa tiesu ir pielicis klāt procesa numuru, negatīvu vērtējumu saņēmušie gadījumi būtu jāpārrunā ar tiesnesi.
- Tiesas priekšsēdētājam būtu jābūt pieejamiem tiem tiesu apmeklētāju pašu rakstītajiem komentāriem, kuri skar viņa tiesas darbu.

- 3) Pilotprojekta ietvaros no iesaistītajām tiesām tika saņemts nevienmērīgs anketu skaits, kas traucē tiesas savstarpēji salīdzināt. Savstarpējiem salīdzinājumiem traucē arī tas, ka nav skaidrs, vai visām tiesām bija identiski kritēriji anketu dalīšanā tiesu apmeklētājiem. Tiesu administrācijai būtu jāizveido īsi norādījumi

tiesām par to, kurā mirklī un kam tiek piešķirtas novērtēšanas anketas, kā arī, kā šo novērtēšanas procesu var veikt tie dalībnieki, kuri nav bijuši uz pēdējo tiesas sēdi (iespējams, elektroniska anketēšana, bet obligāti norādot tiesas procesa numuru). Tāpat tiesu apmeklētājiem būtu jāizskaidro, ka šīs anketas ir domātas viņu pieredzes konkrētajā procesā vērtēšanā, nevis tam, lai novērtētu tiesu darbu kopumā (par to skat. pēdējā rekomendācija).

- 4) Lai process būtu jēgpilns un anketējamie uzticētos tā rezultātiem, anketas ir jāuzglabā slēgtā urnā. Katrā tiesā nepieciešamas vismaz pāris anketu savākšanas urnas, kuras būtu aizzīmogotas. Vienlaikus, apmeklētājiem varētu piedāvāt arī iespēju savu atsaukumi ierakstīt elektroniskā formā, bet tādā gadījumā šajā elektroniskajā formā būtu skaidri jāatrunā, ka analizētas tiks tikai tādas anketas, kurām būs pievienots konkrētās lietas numurs.
- 5) Lai varētu spriest par tiesu darba tendencēm ilgākā laika posmā, būtu vērts izveidot ikgadēju elektronisku novērtēšanas anketu, kura būtu paredzēta tikai advokātiem un prokuroriem, un kur jautājumi skartu nevis konkrētu tiesas procesu, bet šo personu saskarsmi ar dažādām tiesām kopumā. Šādas anketas izveidi Tiesu administrācija un Providus uzsāka 2019.gadā, bet tā vēl nav pilotēta.