

Izvērtēšanas ziņojums par deleģēšanas līguma ar biedrību “Skalbes” izpildi 2025. gadā

Pamatojoties uz Tiesu administrācijas (turpmāk – administrācija) 2026. gada Darba plāna 54. punktu sagatavots ziņojums par deleģēšanas līguma ar biedrību “Skalbes” (turpmāk – Biedrība) izpildes izvērtējumu par 2025. gadu.

Administrācija ar Biedrību 2020. gada 30. septembrī noslēdza deleģēšanas līgumu Nr. 2-18.20/10 “Par informatīva atbalsta noziedzīgos nodarījumos cietušajiem nodrošināšanu” (turpmāk – 2020.gada 30.septembra deleģēšanas līgums, spēkā līdz 2025. gada 30. septembrim) un 2025. gada 30. septembrī noslēdza deleģēšanas līgumu Nr. 4.2-9/275-25 “Par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem” (turpmāk – 2025 .gada 30. septembra līgums). Līgums stājās spēkā 2025. gada 1. oktobrī.

Saskaņā ar abu līgumu nosacījumiem valsts pārvaldes uzdevums tiek veikts katru dienu no plkst.12:00 līdz 22:00, nodrošinot tā izpildes nepārtrauktību.

Atbilstoši 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 2.1. punktam Biedrība, izpildot valsts pārvaldes uzdevumu, regulāri nodrošina:

- emocionālā un psiholoģiskā atbalsta sniegšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem;
- informatīvā atbalsta sniegšanu cietušajiem, tostarp par cietušo procesuālajām tiesībām (piemēram, par tiesībām kriminālprocesā, tiesībām uz kaitējuma atlīdzinājumu, valsts kompensāciju u.c.), pieejamajiem pakalpojumiem un cietušo atbalsta dienestiem;
- informācijas par cietušo atbalstu un tiesībām apkopošanu un uzturēšanu interneta tīmekļvietnē www.cietusajiem.lv;
- informācijas par valsts pārvaldes uzdevuma saturu, izpildes rezultatīvo rādītāju apkopošanu un publiskošanu, tai skaitā sociālajos tīklos un tīmekļvietnēs, kā arī veic pakalpojuma pieejamības veicināšanas pasākumus.

Lai nodrošinātu valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitāti, administrācija to novērtē atbilstoši 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 4.2. punktā noteiktajiem kvalitātes novērtējuma kritērijiem un to rādītājiem.

Pakalpojuma sniedzēja darbības atbilstība Līguma noteikumiem

Līguma noteikumi		Izpildes rezultāts	Izpildes rezultāta analīze
Personāla apmācības ¹	Pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi gadā	<u>Par personāla apmācībām 2025. gadā:</u> 21. 02. Seminārs Eiropas dienas noziegumos cietušajiem (apmeklējuši visi Biedrības darbinieki);	Izpildīts

¹ 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 4.2.1.1.apakšpunkts

		26. 03. Seminārs Valsts kompensācija un juridiskās palīdzības nodrošināšana cietušajiem apmeklējuši visi Biedrības darbinieki; 30. 04. Seminārs Dzīvesspēka atdzīvināšana un stiprināšana ikdienā(iekšējās mācības)	
Veiktie pārbaudes zvani ²	Ne mazāk kā divi pārbaudes zvani mēnesī	Saskaņā ar Biedrības pārskatos norādīto informāciju secināms, ka 2025.gadā kopā veikti 28 pārbaudes zvani, kas vidēji ir 1,8 pārbaudes zvani mēnesī.	Daļēji izpildīts
2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma noteikto termiņu ievērošana dokumentu iesniegšanai, informācijas sniegšanai par jebkurām izmaiņām un notikumiem, kas var ietekmēt Līguma īstenošanu un kas būtiski kaitēt veiksmīgai valsts pārvaldes uzdevuma izpildei ³		Administrācijā atbilstoši Līguma 5.4. punktam ir iesniegti: - divpadsmit pārskati par valsts pārvaldes izdevuma izpildi par iepriekšējo kalendāro mēnesi; - trīs ziņojumi par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi 1. ceturksnī, 2. ceturksnī un 3. ceturksnī; - ziņojums par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi 2025. gadā	Izpildīts
Konfidencialitātes ievērošana ⁴		Sniedzot emocionālo un psiholoģisko atbalstu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem, ievēro informācijas konfidencialitāti. Atbalsta tālruņa klientu sniegtās informācijas apkopojums ir samazināts līdz minimumam un tā tiek sniegta anonīmi. Klientu anonīmā informācija pieejama tikai Biedrības speciālistiem, kuri ir izgājuši nepieciešamos sagatavošanas kursus un noslēguši attiecīgu līgumu, kurā noteikti konfidencialitātes ievērošanas noteikumi.	Izpildīts

² 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 4.2.1.4. apakšpunkts

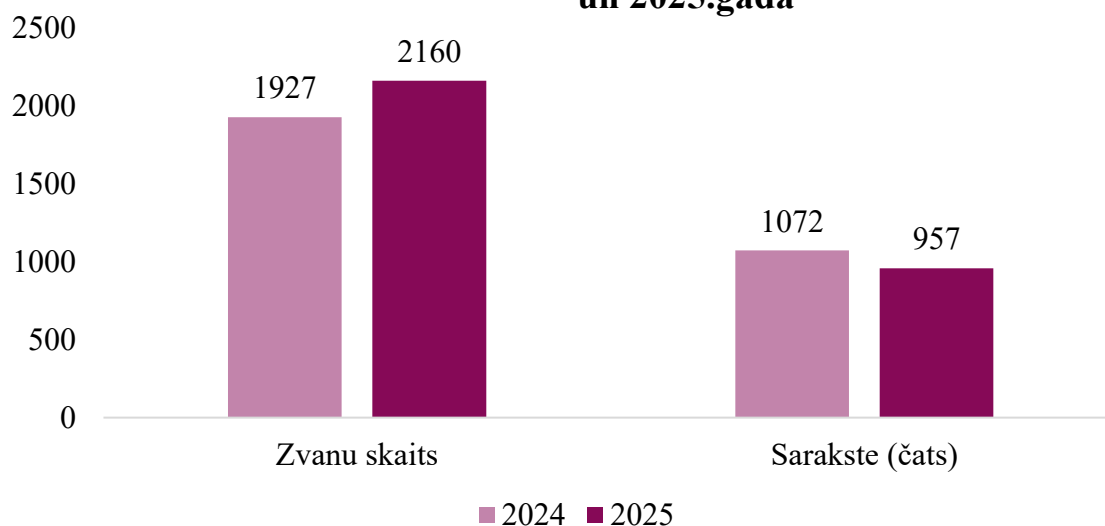
³ 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 4.2.1.2. apakšpunkts

⁴ 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līguma un 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 4.2.1.3. apakšpunkts

Saņemto zvanu un sarakstes statistika par 2025. gada ceturkšņiem

	Ienākošo zvanu ⁵ skaits 2024/2025	+/-	Neatbildētie zvani 2024/2025	+/-	Sarakste (čats) 2024/2025	+/-
I ceturksnis	505/529	+24	10/12	+2	266/233	-33
II ceturksnis	516/541	+25	10/11	+1	204/199	-5
III ceturksnis	461/554	+93	8/11	+3	284/230	-54
IV ceturksnis	445/536	+91	10/8	-2	318/295	-23
kopā	1927/2160	+233	38/42	+6/-2	1072/957	-115

Saņemto zvanu un sarakstes (čata) statistika 2024.gadā un 2025.gadā

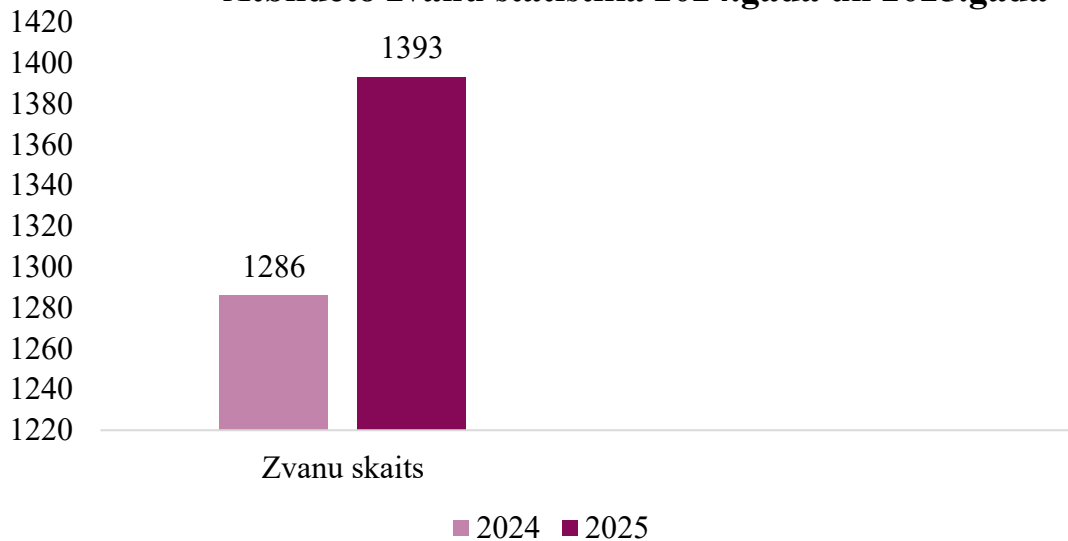


Atbildēto zvanu statistika par 2024. gada un 2025. gada ceturkšņiem

	Atbildēto zvanu skaits 2024/2025	+/-
I ceturksnis	351/351	-
II ceturksnis	337/382	+45
III ceturksnis	300/334	+34
IV ceturksnis	298/326	+28
kopā	1286/1393	+107

⁵ atbildētie, neatbildētie, nakts, pārbaudes, joku zvani

Atbildēto zvanu statistika 2024.gadā un 2025.gadā



Apkopojot Biedrības darbības rezultātus par 2025. gada četriem ceturkšņiem, secināms, ka vidējais ienākošo zvanu skaits ceturksnī ir 540. 2025. gada trešajā un ceturtajā ceturksnī palielinājies ienākošo zvanu skaits (attiecīgi par 93 un 91 zvaniem ceturksnī vairāk kā 2024. gadā). Zvanu skaita salīdzinoši nelielais palielinājums iespējams ir saistīts ar to, ka 2025. gadā, salīdzinot ar 2024. gadu, par 115 sarakstēm ir samazinājies klientu skaits, kas izmantojuši sarakstes iespēju tērēšanas lietotnē www.cietusajiem.lv. 2025. gada pirmajā un ceturtajā ceturksnī ir samazinājies notikušo sarakstes reižu skaits (attiecīgi par 33 un 54 sarakstēm ceturksnī mazāk kā 2024. gadā).

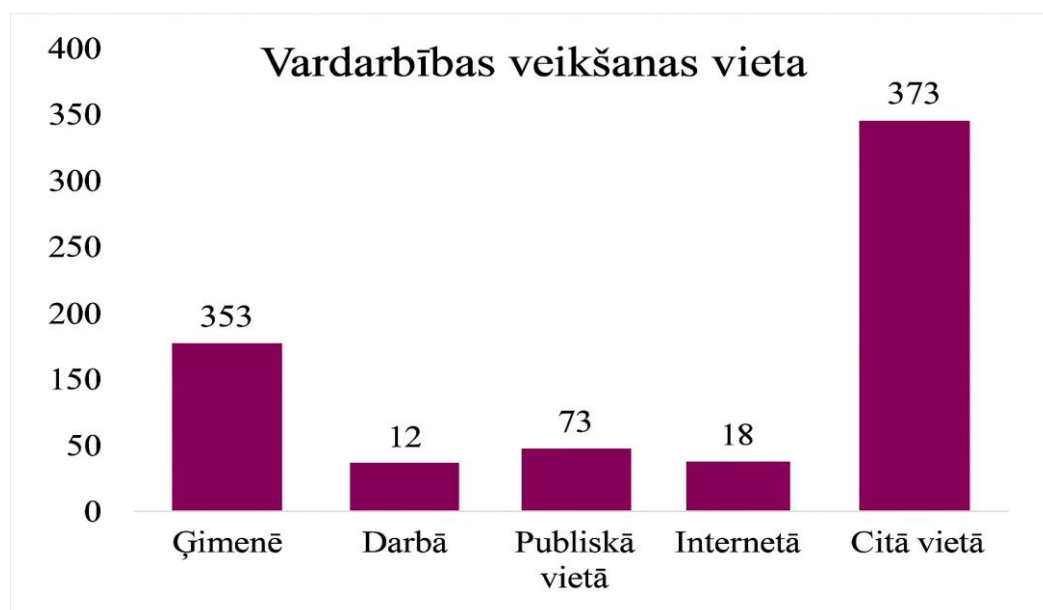
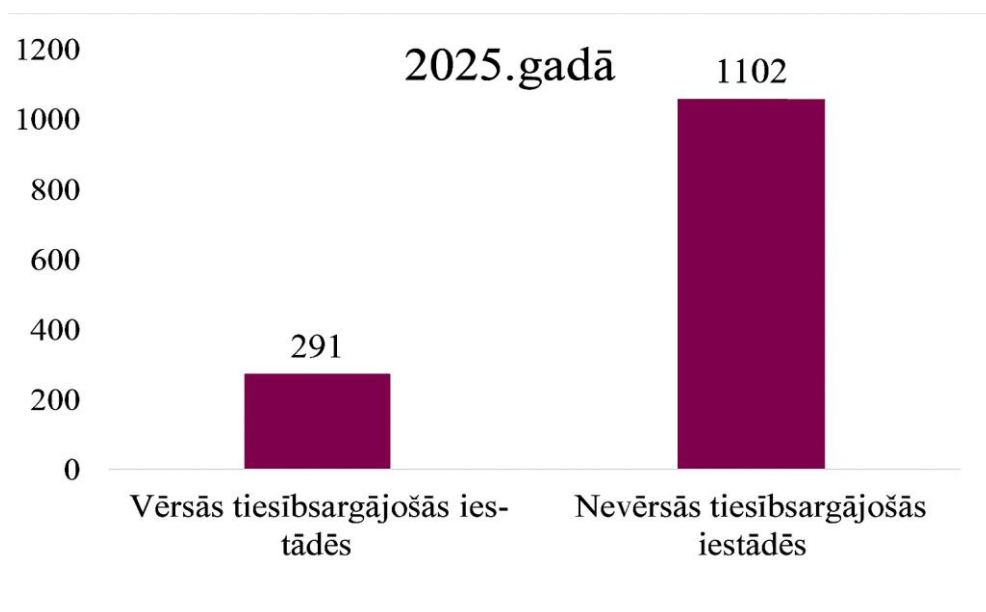
Tiesu administrācija 2025. gada 24. novembrī uzsāka informatīvo kampaņu “Atbalsts, uz kuru var paļauties” ar mērķi informēt un izglītēt sabiedrību par valsts kompensāciju, kas pienākas personai, ja tā cietusi no noziedzīga nodarījuma. Ņemot vērā minēto, 2025.gada novembrī un decembrī konstatēts ienākošo zvanu palielinājums (novembrī saņemti 189 zvani un decembrī 201 zvani).

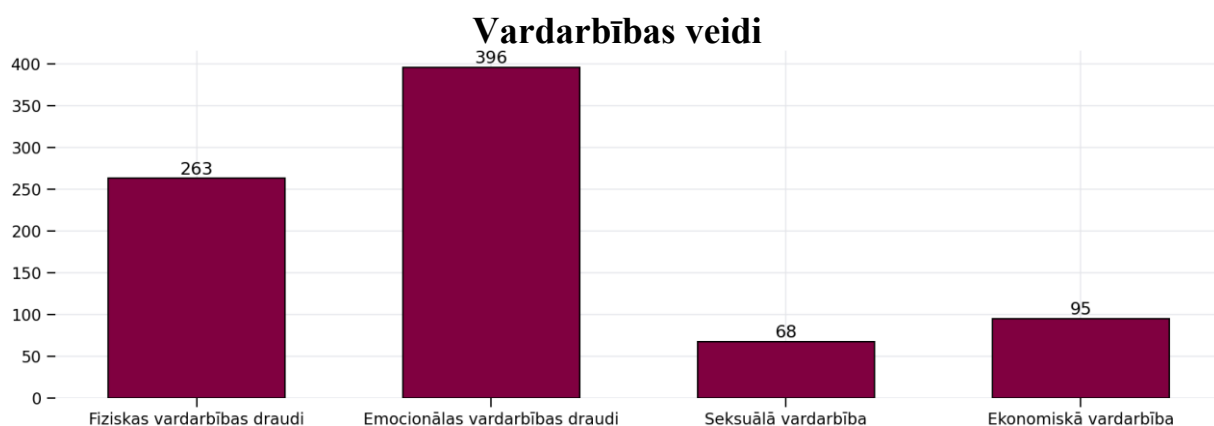
Latvijā atbalsta tālrunis 116006 darbojas katru dienu no plkst.12:00 līdz 22:00. Izvērtējot izmantotās sarakstes iespējas samazināšanos 2025. gadā, salīdzinot ar 2024. gadu, secināms, ka klienti 2025. gadā labprātāk izvēlējušies komunicēt telefoniski, tādējādi komunikācijā izvēloties saņemt cilvēcisko saskarsmi ar konsultantu. Administrācija 2025. gadā veica 12 pārbaudes kvalitātes čatus, kuru laikā konsultantam tika uzdoti jautājumi kā rīkoties iespējamās vardarbības gadījumos. No saņemtajām atbildēm izriet, ka tika sniegtas kvalitatīvas atbildes, konkrēti norādot atbalsta tālruņa numuru, Valsts policijas elektroniskā pasta adresi, iesnieguma noformēšanas un iesniegšanas kārtību. No sniegtajām atbildēm tāpat arī izriet, ka sniegta pareiza konsultācija gadījumos kad personai nav tiesību saņemt valsts kompensāciju (miesas bojājumi iegūti kritiena rezultātā uz ietves). Konstatēts gadījums, kad sniegta kļūdaina atbilde gadījumā, ja klientam tālrunī nav naudas līdzekļu zvana veikšanai. Pareizi ir norādīt, ka zvans uz atbalsta tālruni vardarbībā cietušajam ir bezmaksas.

Analizējot zvanus pēc vardarbības veida, secināms, ka saistībā ar fiziskas vardarbības draudiem sniegtas 263 konsultācijas, emocionālas vardarbības draudiem - 396 konsultācijas, seksuālas vardarbības - 68 konsultācijas un ekonomiskās vardarbības - 95 konsultācijas.

Vērtējot vardarbības veikšanas vietu, jāatzīmē, ka lielākā daļa, 353 zvanītāju kā vardarbības veikšanas vietu minējuši, ka tā notikusi ģimenē, 12 gadījumos darbā, 73 gadījumos publiskā vietā, 18 gadījumos internetā, 373 citā vietā. Analizējot zvanus pēc kriminālprocesa statusa, tikai 291 gadījumos zvanītāji atzīmējuši, ka saistībā ar veiktajiem noziedzīgajiem nodarījumiem ir vērsušies tiesībsargājošās iestādēs, lielākā daļa (1102 gadījumos) minējuši, ka nav vērsušies tiesībsargājošās iestādēs.

Vēršanās tiesībsargājošās iestādēs





Finanšu izlietojums 2025. gadā

1) 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līgums

Nr. p.k.	Izdevumu pozīcija	Plāns (euro)	Faktiskā izpilde (euro)	Atlikums (euro)
1.	Atlīdzība (darbiniekiem, kuri nodrošina atbalsta tālruņa darbību)	36 135	35 872,42	262,58
2.	Pasta, telefona un citi sakaru pakalpojumi (sarunu izmaksas, AB centrāles ekspluatācijas izmaksas)	1 398	1 324,21	73,79
3.	Kancelejas preces	157	156,64	0,36
4.	Datortehnikas noma	1 250	1 249,90	0,10
5.	Pakalpojuma reklāma, sabiedrības informēšana un pakalpojuma pieejamība veicināšanas pasākumu izmaksas (tostarp, interneta vietnes www.cietušajiem.lv saturiskā pilnveide, aktualizēšana un tulkojuma nodrošināšana angļu, krievu valodā), ar to saistītie izdevumi (reprezentācijas materiālu iegādes, vizītkartes, kafijas pauzes, u.c.)	16 710	16 705,22	4,78
	Kopā	55 650	55 308,39	341,61

Saskaņā ar 2020. gada 30. septembra deleģēšanas līgumu Biedrībai valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai pārskaitīts finansējums 55 650 euro.

Saskaņā ar 2025. gada 25. septembra vienošanās Nr. 4 3. punktu Biedrība neizlietotos finanšu līdzekļus 341,61 euro atmaksāja Tiesu administrācijas kontā.

Biedrībai piešķirtais finansējums ir izlietots atbilstoši valsts pārvaldes uzdevuma mērķim.

2) 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līgums

Nr. p.k.	Izdevumu pozīcija	Plāns (euro)	Faktiskā izpilde (euro)	Atlikums (euro)
1.	Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina valsts pārvaldes uzdevuma izpildi)	11 781	11 780,72	0,28
2.	Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi	263	263,19	-0,19
3.	Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs)	75	74,80	0,20
4.	Tīmekļvietnes satura un tehniskā uzturēšana, tiešsaistes tērēšanas lietotnes nodrošināšana	136	136,29	-0,29
5.	Tālruņa "116006" publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.)	6 135	6 135	0,00
6.	Administratīvās izmaksas	160	160	0,00
	Kopā	18 550	18 550	0,00

Saskaņā ar 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 6.3. punktu Biedrībai valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai pārskaitīts finansējums 18 550 euro.

Saskaņā ar 2025. gada 30. septembra deleģēšanas līguma 6.4. punktu Tiesu administrācija, pamatojoties uz Biedrības iesniegto rēķinu un abpusēji parakstīto pieņemšanas – nodošanas aktu par tīmekļvietnes cietusajiem.lv izveidi, veica samaksu 5 082 euro.

Biedrībai piešķirtais finansējums ir izlietots atbilstoši valsts pārvaldes uzdevuma mērķim.

Secinājumi un priekšlikumi:

1. 2025. gadā Biedrība sniedza 3117 konsultācijas, tai skaitā 2160 pa tālruni un 957 tiešsaistē, izmantojot cietusajiem.lv čata iespēju, kas ir par 118 konsultācijām vairāk kā 2024. gadā (2999 konsultācijas). Informācija par tālruņa darbību publicēta sociālajos tīklos (Facebook 152 publikācijas), interneta vietnēs (70 publikācijas), laikrakstos (9 publikācijas), radio (3 pārraides) un pārraidē televīzijā, kā arī mājas lapā cietusajiem.lv. Vietne www.cietusajiem.lv aktualizēta 22 reizes. Informācija izvietota arī apdzīvotās vietās, kur ir intensīva cilvēku apgrozība, piemēram, sabiedriskā transporta pieturvietās. Būtu jāizvērtē iespēja izvietot informāciju arī medicīniskās palīdzības saņemšanas vietās, kur vēršas cilvēki tieši krīzes brīdī (slimnīcās, ģimenes ārstu praksēs) un tiesībsargājošās iestādēs.

2. Ņemot vērā administrācijas 2025. gada 24. novembrī uzsāktās informatīvās kampaņas "Atbalsts, uz kuru var paļauties" ietvaros veiktās sabiedrības informēšanas pasākumus, secināms, ka jau 2025. gada decembrī ir palielinājies saņemto zvanu skaits (saņemts 201 zvans, vidējais sarunas ilgums 13,28 minūtes).

3. No Biedrības 2025. gada pārskatā pieejamās informācijas secināms, ka klienti visbiežāk (1102 gadījumos) nav vēl vērsušies tiesībsargājošās iestādēs, kas apliecina vajadzību stiprināt tieši emocionālā atbalsta nepieciešamību vardarbībā cietušajām personām, lai iedrošinātu personas aizstāvēt savas tiesības normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

Konsultāciju laikā būtu vēlams klientam sniegt drošības sajūtu, radīt atgriezenisko saiti, piemēram, piedāvājot iespēju atkārtoti zvanīt un informēt par veiktajiem pasākumiem vēršoties policijā, tādējādi mazinot bailes un vientulības sajūtu. Būtu vēlams izstrādāt iekšējās vadlīnijas (sarunu scenārijus) kā vienoti rīkoties un konsultēt dažādās situācijās.

4. Biedrībai deleģēto uzdevumu kvalitātes uzlabošanai nepieciešams vērst uzmanību Biedrības personālam tieši uz psiholoģiskā atbalsta sniegšanas kvalitātes uzlabošanu, sarunā ar klientiem liekot uzsvāru uz iedrošinājumu sevis aizstāvēbai, vienlaikus sniedzot pārliecinošas norādes praktiskai rīcībai.

5. Pārskata periodā administrācija veikusi 12 kvalitātes pārbaudes čatus, izlases kārtā tika analizētas veiktās sarakstes ar Biedrības klientu konsultantu. Izvērtējot konsultanta sniegtās atbildes secināms, ka lielākoties sniegtās atbildes ir juridiski pareizas, taču trūkst empātijas un iedrošinājuma. Sniegta maldinoša informācija par atbalsta tālruņa pieejamību, nav skaidra norādījuma, ka tālrunis ir bezmaksas, par minēto faktu Biedrībai ir sniegts norādījums. Turpmāk, veicot pārbaudes saraksti ar Biedrības klienta konsultantu uzsvārs, modelējot situācijas, būtu liekams tieši uz atbalsta saņemšanu psiholoģiski smagās situācijās, tādējādi stiprinot Biedrībai uzliktā pamatzdevuma – emocionālā un psiholoģiskā atbalsta sniegšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem, kvalitāti. Izvērtējot Biedrības konsultanta sniegtās atbildes secināms, ka informatīvā atbalsta sniegšana par cietušo procesuālajām tiesībām tiek nodrošināta atbilstoša līmenī.

6. Saskaņā ar 2025. gada 30. septembrī noslēgto deleģēšanas līgumu optimizēts Biedrībai uzliktais pienākums informatīvo ziņojumu sagatavošanā, turpmāk iesniedzami pārskati par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi un veiktajiem izdevumiem iepriekšējā kalendāra mēnesī, pārskats par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi iepriekšējā pusgadā (iepriekš tika iesniegti pārskati par katru kalendārā gada ceturksni) un ziņojums par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi iepriekšējā kalendārajā gadā. Minētais samazina administratīvo slogu Biedrībai, taču vienlaikus saglabā pienākumu apkopot un sniegt administrācijas nepieciešamo informāciju kontroles īstenošanai.

I.Ozola

04.03.2026.

Informāciju apkopojā:
Linda Rauziņa, 67515308