



## UTENOS APYLINKĖS TEISMAS

Biudžetinė įstaiga, J. Basanavičiaus g. 65, LT-28240 Utena.  
Tel. (8 389) 61 420, faksas (8 389) 61 405, el. p. [utenos.apylinkes@teismas.lt](mailto:utenos.apylinkes@teismas.lt)  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191449237.

### UTENOS APYLINKĖS TEISMO ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO ANONIMINIŲ ANKETŲ ANALIZĖ

**2018 m. gruodžio 21 d.**  
**Utena**

Vadovaujantis Utenos apylinkės teismo (toliau-Teismas ) pirmininko 2018 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. V-118 patvirtinto Teismo organizacinės veiklos priežiūros patikslinto plano 2018 metams 4.2 papunkčiu, atlikta Teismo asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminių anketų analizė.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Utenos apylinkės teisme taisyklės (toliau-Taisyklės) yra patvirtintos teismo pirmininko 2018 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-42.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Teisme Taisyklės reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimą, jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimą viešojo administravimo srityje, informacijos apie Teismo, kaip valstybės institucijos, veiklą, teikimą, priėmimą pas teismo pirmininką Teisme. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus, Taisyklės taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

Teismo darbuotojai aptarnaudami asmenis taip pat vadovaujasi Asmenų aptarnavimo teismuose standartu.

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai yra naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui gerinti.

Anoniminių apklausų metu užpildytos ir pateiktos Utenos apylinkės teisme 36 anketos: Anykščių rūmuose buvo užpildytos 4 anketos, Ignalinos rūmuose 6 anketos, Molėtų rūmuose 7 anketos, Utenos rūmuose 5 anketos, Zarasų rūmuose 12 anketų, o Visagino rūmuose tik 2 anketos.

Anketas sudaro 8 klausimai, kurių vertinimo skalė suskirstyta nuo labai blogai (1 balas) iki labai gerai (5 balai).

#### **1. Bendrojo pobūdžio informacijos pateikimą apie teismo darbo laiką, posėdžio vietą ir pan. respondentai įvertino:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	5	
Molėtų rūmai	4,8	
Ignalinos rūmai	5	
Utenos rūmai	4,2	
Visagino rūmai	5	
Zarasų rūmai	4,5	

**2. Klientų priėmimą, dokumentų pateikimo spartą ir laukimo trukmę respondentai įvertino:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	5	
Molėtų rūmai	5	
Ignalinos rūmai	5	
Utenos rūmai	4,8	
Visagino rūmai	5	
Zarasų rūmai	4,8	

**3. Informacijos, kurią suteikia teismo darbuotojai žodžiu atvykus į teismą, suprantamumą, aiškumą ir operatyvumą respondentai įvertino:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	5	
Molėtų rūmai	5	
Ignalinos rūmai	5	
Utenos rūmai	5	
Visagino rūmai	5	
Zarasų rūmai	4,5	

**4. Teismo darbuotojų aptarnavimo kultūrą lankytojai įvertino:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	5	
Molėtų rūmai	5	
Ignalinos rūmai	4,8	
Utenos rūmai	5	
Visagino rūmai	5	
Zarasų rūmai	5	

**5. Lankytojų informavimą apie atliktus veiksmus, kurių teismas ėmėsi Jų klausimams spręsti balai pasiskirstė tokia tvarka:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	5	
Molėtų rūmai	4,8	
Ignalinos rūmai	4,8	
Utenos rūmai	4,6	
Visagino rūmai	5	
Zarasų rūmai	4,5	

**6. Teismo darbuotojų informavimo kokybę, pakantumą, aiškumą, paskambinus telefonu į teismą lankytojai įvertino:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	4,6	3 respondentai įvertino 5 balais 1 respondentas nurodė, kad neskambino telefonu

Molėtų rūmai	5	4 respondentai įvertino 5 balais, kiti nurodė, kad neskambino telefonu
Ignalinos rūmai	5	5 respondentai įvertino 5 balais, 1 nurodė, kad neskambino telefonu
Utenos rūmai	5	1 respondentas įvertino 5 balais, kiti nurodė, kad neskambino telefonu
Visagino rūmai	5	
Zarasų rūmai	4,6	5 respondentai įvertino 5 balais, 3 respondentai įvertino 4 balais, 4 nurodė, kad neskambino telefonu

**7. Teismo lankytojai ieškomos informacijos suradimą, pakantumą, aktualumą teismo internetinėje svetainėje įvertino:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai	4,6	1 respondentas nurodė, kad nesinaudojo interneto svetaine
Molėtų rūmai	4	3 respondentai nurodė, kad nesinaudojo interneto svetaine
Ignalinos rūmai	5	1 respondentas nurodė, kad nesinaudojo interneto svetaine
Utenos rūmai	4	2 respondentai nurodė, kad nesinaudojo interneto svetaine
Visagino rūmai	4,5	
Zarasų rūmai	3,7	2 respondentai nurodė, kad nesinaudojo interneto svetaine

**8. Į klausimą ar šiuo metu lankytojas yra proceso dalyvis, respondentai atsakė:**

<b>Utenos apylinkės teismo rūmai</b>	<b>Balai</b>	<b>Pastabos</b>
Anykščių rūmai		1 respondentas išvadą teikianti institucija, 1 advokatas ir 1 atsakovas, 1 respondentas nurodė, kad nėra proceso dalyvis
Molėtų rūmai		4 respondentai atsakė, kad nėra proceso dalyviai, 2 liudytojai ir 1 ieškovas
Ignalinos rūmai		1 respondentas buvo advokatas, 1 nukentėjęsysis, likusieji nurodė kiti..
Utenos rūmai		Visi respondentai atsakė, kad nėra proceso dalyviai
Visagino rūmai		1 respondentas buvo ieškovas, kitas kaltinamasis

Zarasų rūmai		5 respondentai atsakė, kad nėra proceso dalyviai, 2 ieškovai, 2 nukentėjusieji, 1 atsakovas ir 2 liudytojai
--------------	--	---

Pasiūlymų ar pageidavimų nepateikė nei vienas respondentas, vietoje jų buvo išreikštų padėkų teismo darbuotojams už profesionalumą, operatyvumą bei etišką aptarnavimą.

Susumavus visų rūmų balus ir išvedus bendrą viso Teismo vidurkį gaunamas bendras kokybiško aptarnavimo įvertinimas balais:

1. Bendrojo pobūdžio informacijos pateikimas apie teismo darbo laiką, posėdžio vietą ir pan. įvertintas 4,8 balais.

2. Klientų priėmimo, dokumentų pateikimo spartos ir laukimo trukmės bendras įvertinimas yra 4,9 balais.

3. Informacijos, kurią suteikia teismo darbuotojai žodžiu atvykus į teismą, suprantamumą aiškumą ir operatyvumą respondentai įvertino 4,9 balais.

4. Teismo darbuotojų aptarnavimo kultūra įvertinta 4,9 balais.

5. Lankytojų informavimas apie atliktus veiksmus, kurių teismas ėmėsi jų klausimams spręsti įvertintas 4,8 balais.

6. Teismo darbuotojų informavimo kokybę, pakantumą, aiškumą, paskambinus telefonu į teismą lankytojai įvertino bendru 4,9 balais.

7. Teismo lankytojai ieškomos informacijos suradimą, pakantumą, aktualumą teismo internetinėje svetainėje įvertino 4,3 balais. Teismo internetinės svetainės įvertinimas lankytojų nuomone surinko mažiausiai balų, kita dalis nurodė, kad ja nesinaudoja.

Išanalizavus visas Utenos apylinkės teisme užpildytas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anonimines anketas, galima daryti išvadą, kad Teisme asmenų aptarnavimas tiek žodžiu, tiek ir telefonu yra labai aukšto lygio, kurį respondentai įvertino 4,8 balais.