

PATVIRTINTA
Teismų asmenų aptarnavimo
kokybės užtikrinimo darbo
grupės 2021 m. kovo 17 d.
posėdžio protokoliniu sprendimu
Nr. 11R - 8 - 2021

2020 M. PALYGINAMOJI APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE MONITORINGO ATASKAITA

1. IMTIS, TRUKMĖ, BŪDAS, KRITERIJAI

2020 m. asmenų aptarnavimo teismuose kokybės kontrolė ir stebėseną (toliau – monitoringas) teismuose buvo vykdoma pagal 2020 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodiką, patvirtintą Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2020 m. gegužės 25 d. posėdžio protokoliniu sprendimu.

Asmenų aptarnavimo kokybės rezultatų palyginimo tikslais yra nustatytos teismų grupės, jas sudaro:

I grupė: Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, Lietuvos apeliacinis teismas;

II grupė: apygardų teismai, apygardų administraciniai teismai;

III grupė: apylinkių teismai.

Visoms 3 teismų grupėms buvo nustatyta ta pati monitoringo metodika. 2020 m. asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygis buvo vertinamas vykdant teisme apsilankiusių, telefonu ir (arba) elektroniniu paštu, ir (arba) paštu su teismu susisiekusių asmenų apklausą anketavimo būdu. Teismuose, kurie sudaryti iš teismo rūmų, apklausos buvo atliekamos kiekvienuose teismo rūmuose, apklausų rezultatai buvo vertinami tiek konkrečiau teismo rūmams, tiek bendras rezultatas visam teismui. Apklausos vyko taikant įvairius anketų pateikimo besikreipiantiems į teismą būdus: tiek popierinių anketų pildymas, tiek el. paštu pasiūstos nuorodos į anketą pildymas, tiek teismo internetiniame puslapyje ir kt. Planuojamas teismo apklausos imties dydis buvo siejamas su visų teisme (teismo rūmuose) dirbančių darbuotojų skaičiumi (tame tarpe ir teisėjų), preziumuojant, kad apklaustųjų, pateikusių anketą, skaičius galėtų būti artimas 30 – 40 proc. nuo visų darbuotojų skaičiaus (bet ne mažiau kaip po 50 užpildytų anketų centriniams ir po 20 užpildytų anketų nutolusiems teismo rūmams). Nustatytas minimalus asmenų aptarnavimo kokybės lygis – 4 balai penkiabalėje sistemoje (kur aptarnavimo kokybės lygis vertinamas: labai aukštas, jei įvertinimų vidurkiai yra nuo 5,00 iki 4,50 balų; aukštas – nuo 4,49 iki 4,00 balų; vidutinis – nuo 3,99 iki 3,00 balų; žemesnis už vidutinį – nuo 2,99 iki 2,00 balų; žemas – nuo 1,99 iki 1,00 balų). Numatytas monitoringo laikotarpis – III ketv.

Šiai apklausai buvo parinkti 8 kriterijai:

Nr.	Monitoringo kriterijai
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane, ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška

4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja man nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškina, žargonu ir pan.)
7.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius

Apklausa buvo vykdoma pagal parengtą pavyzdinę anketą (žr. 1 priedą), į kurią buvo įtraukti ir demografiniai klausimai.

2. REZULTATAI

Palyginamoji ataskaita parengta pagal teismų pateiktas 2020 m. teismų apklausų ataskaitas:

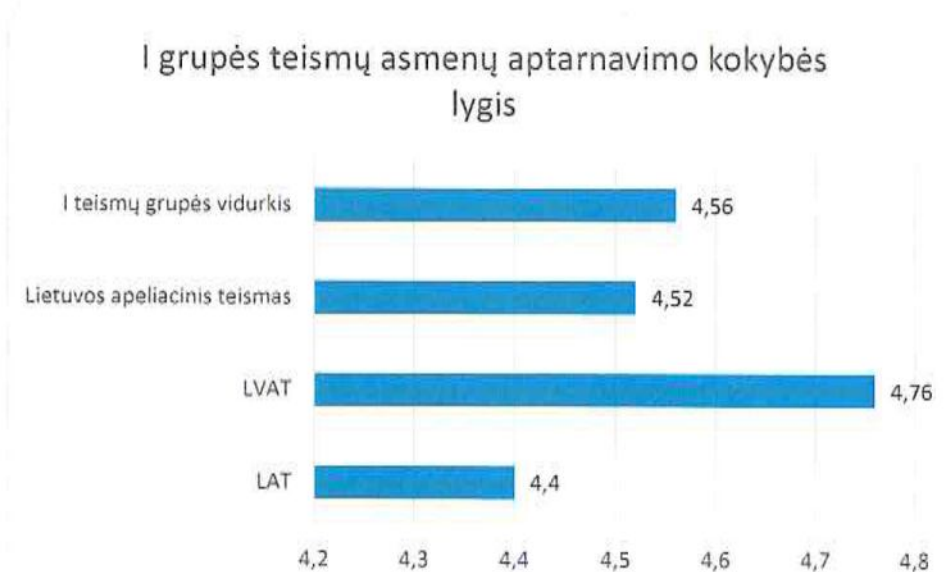
- Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2020 m. asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. lapkričio 20 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. (1.4)-1T-50);
- Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2020 m. liepos – rugsėjo mėnesiais vykdyto asmenų aptarnavimo kokybės teisme kontrolės ir stebėsenos monitoringo apibendrinimas (patvirtinta 2020 m. lapkričio 30 d. Nr.B-289A);
- 2020 m. asmenų aptarnavimo Lietuvos apeliaciniame teisme kokybės monitoringo ataskaita (patvirtinta 2021 m. sausio 13 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. I-1);
- Vilniaus apygardos teismo Asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. lapkričio 13 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. DPA-7);
- Asmenų aptarnavimo kokybės Kauno apygardos teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) ataskaita (2020 m. lapkričio 9 d., Nr. V15-73, patvirtinta pirmininko 2020 lapkričio 12 d.);
- Panevėžio apygardos teismo Asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. spalio 23 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. BV-183);
- Šiaulių apygardos teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. gruodžio 23 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. VL-218);
- Klaipėdos apygardos teismo 2020 m. asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita (2020 m. lapkričio 11 d. patvirtinta teismo pirmininko įsakymu Nr. V-128);
- Vilniaus apygardos administraciniame teisme 2020 m. vykdytos asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. lapkričio 3 d., Nr. 5RT-555);
- Regionų apygardos administracinio teismo Asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. lapkričio 6 d., Nr. LS-666/2020);
- Alytaus apylinkės teismo Asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. spalio 12 d., Nr. (3.7)V2-914);
- Kauno apylinkės teismo Asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. lapkričio 16 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-254);
- Klaipėdos apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. gruodžio 21 d., Nr. 3R-1909A);
- 2020 metų asmenų apklausos Marijampolės apylinkės teisme ataskaita (patvirtinta 2020 m. spalio 20 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. 1RV-108);

- Panevėžio apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtina 2021-01-27 teismo pirmininko įsakymu Nr. TV-16-2021);
- Plungės apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. lapkričio 24 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-75);
- Šiaulių apylinkės teismo apklausos – išorinio monitoringo – ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. spalio 30 d., Nr. 787(3.12));
- 2020 metų asmenų aptarnavimo kokybės Tauragės apylinkės teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. spalio 29 d., Nr. VDN-153);
- Telšių apylinkės teismo Asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. lapkričio 27 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-132);
- Utenos apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. lapkričio mėn. 9 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-71);
- Vilniaus miesto apylinkės teismo Asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. lapkričio 27 d., Nr. TSDR-1299);
- Vilniaus regiono apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2020 m. gruodžio 31 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-403).

Pateikiamas asmenų aptarnavimo teismuose apklausų rezultatų tarpusavio palyginimas pagal teismų grupes. Faktiškai gautų anketų skaičius, apklausos atlikimo periodas ir faktinis aptarnavimo lygio balas pagal visas palyginamąsias kriterijų grupes pateiktas lentelėse pagal teismų grupes.

Analizuojant asmenų, užpildžiusių anketas, demografines charakteristikas, pastebėtos tendencijos, kad į visų grupių teismus asmenys dažniausiai kreipėsi tiesiogiai, dažniau telefonu arba dažnai kitu būdu (el. priemonėmis, EPP ir kt.), nemaža dalis besikreipiančių asmenų kreipėsi įvairiais būdais. Didžiausios besikreipiančių asmenų amžiaus grupės – 31–43m., 44–56 m., nemaža grupė buvo 57 m. ir daugiau; daugiausiai turintys aukštąjį išsilavinimą, dažniausiai gyvenantys didžiuosiuose miestuose ar kituose miestuose.

I grupė



Ataskaitos 2 priedo 1 lentelėje pateikti I teismų grupės apklausos rezultatai pagal kriterijus bei jų vidurkiai.

Atskiruose teismuose stebimi žemesni 1-mo ir 2-o kriterijų, susijusių su nuorodų į teisme esančias patalpas aiškumu bei informacijos stenduose, ekranuose aktualumu, vertinimo rezultatai. Papildomai pažymima, kad stenduose ir ekranuose skelbiama informacija apie teismo posėdžius yra ne visada aiški. Matomas 3 kriterijaus dėl teismo darbuotojų dalykinės aprangos kiek žemesnis vertinimas. Atkreiptinas dėmesys į 7 kriterijaus, susijusio su asmenų informavimu dėl atidedamų ar vėluojančių posėdžių, vertinimą. Asmenims yra itin svarbu, kad jie apie posėdžio laiko pasikeitimus būtų informuojami laiku. Dėl 8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo teisme atitikimu lūkesčiams, pastebima, kad asmenims yra svarbi ir aptarnavimo aplinka bei aptarnaujančio personalo kompetencijos.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vieno iš I grupės teismų faktinis gautų užpildytų anketų skaičius yra mažai reprezentatyvus, tuo pačiu pastebėtina, kad nėra duomenų apie 3-jų kriterijų vertinimą. Teismai apklausas vykdė ne vienu metu, kaip kad buvo suplanuota (III ketv.), jos vyko nuo liepos – rugsėjo ir spalio – gruodžio mėn., todėl asmenys vertino aptarnavimą skirtingais laikotarpiais: nuo aptarnavimo „sušvelninto karantino“ laikotarpiu vasarą ir ankstyvą rudenį iki „itin griežto karantino“ įvedimo gruodžio mėnesį. Tuomet asmenims tapo svarbu paprastesnes bylas nagrinėti nuotoliniu būdu, dažniau naudoti dalykinį bendravimą el. paštu ar kt. ryšio priemonėmis.

II grupė

II grupės teismų asmenų aptarnavimo kokybės lygis



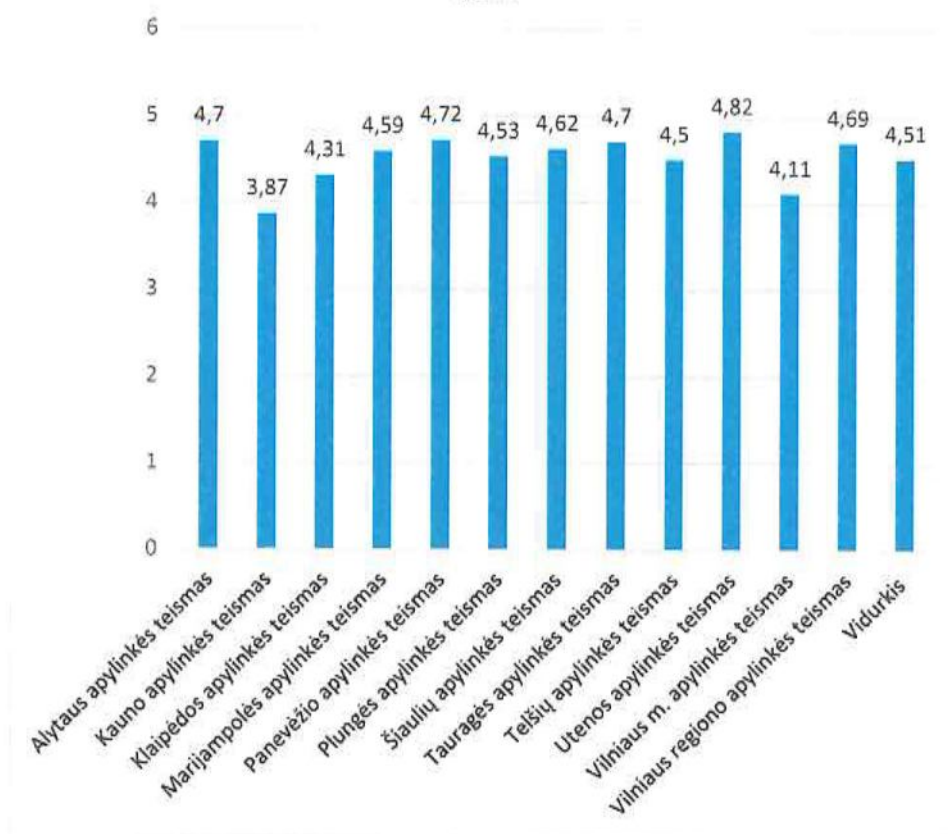
II grupės teismų faktiškai gautų užpildytų anketų skaičius yra pakankamas, beveik visų teismų apklausos atlikimo periodas tas pats – III ketv. (išskyrus Šiaulių apygardos teismą – IV ketv.), todėl galima teigti, kad iš esmės apklausos rezultatai pakankamai reprezentatyvūs, galimai su nedidele paklaida. Tikslesni aptarti duomenys, aptarnavimo lygio balas pagal kriterijus bei bendras vidurkis pateikti ataskaitos 2 priedo 2 lentelėje.

Analizuojant atskirų teismų apklausos rezultatus pagal atskirus kriterijus aukščiausiai įvertinti 5 ir 6 kriterijai, susiję su teismo darbuotojų (ne teisėjų) mandagiu ir dalykišku bendravimu bei aiškiu ir išsamiu atsakymu į rūpimus klausimus. Žemiausiai įvertinti 1 ir 2 kriterijai, respondantai pasigedo aiškių nuorodų į posėdžių sales, aiškaus posėdžių tvarkaraščio atvaizdavimo, daug laiko gaišo laukdami, kol ekranuose bus pateikiama informacija apie jiems rūpimus posėdžius. Žemesnis 7 kriterijaus, susijusio su asmenų informavimu apie atidedamus ar

vėluojančius posėdžius, vertinimas rodo, kad besikreipiančių į teismą informavimas apie posėdžių laiko pasikeitimus yra nepakankamas.

III grupė

III grupės teismų asmenų aptarnavimo kokybės lygis



III grupės teismų gautų užpildytų anketų kiekis iš esmės pakankamas, kad apklausa būtų reprezentatyvi, išskyrus Vilniaus miesto apylinkės teismą. Didžioji dalis teismų apklausas vykdė liepos – spalio mėn., išskyrus Vilniaus regiono apylinkės teismą, kuris apklausą baigė gruodžio mėn.

Ataskaitos 2 priedo 3 lentelėje pateikti III teismų grupės apklausos rezultatai pagal kriterijus bei jų vidurkiai.

Kadangi ši teismų grupė yra didžiausia, teismo informacija apie kriterijų įvertinimą pateikta kaip visų teismo rūmų vidutinis rezultatus, sudėtinga išskirti atskirų teismų geresnius ir prastesnius rezultatus. Atskiruose teismuose stebimi žemesni 1-mo ir 2-o kriterijų, susijusių su nuorodų į teisme esančias patalpas aiškumą bei informacijos stenduose, ekranuose aktualumą, vertinimo rezultatai. Papildomai pažymima, kad stenduose ir ekranuose skelbiama informacija apie teismo posėdžius yra ne visada aiški. Stebimas 4 kriterijaus dėl aptarnavimo raštinėje laiku (iš karto) bei 3 kriterijaus dėl teismo darbuotojų dalykinės aprangos kiek žemesnis vertinimas. Atkreiptinas dėmesys į 7 kriterijaus, susijusio su asmenų informavimu dėl atidedamų ar vėluojančių posėdžių, prastesnį vertinimą. Galimai asmenys apie posėdžio laiko pasikeitimus ne visada informuojami laiku.

3. IŠVADOS

Pateikiamos išvados apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal nurodytas teismų grupes.

I grupė

1. Išanalizavus I grupės teismų Asmenų apklausos ataskaitas, konstatuotina, kad bendras vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis šioje teismų grupėje yra labai aukštas, t. y. 4,56 balo penkiabalėje sistemoje.

2. Atskiruose teismuose asmenų aptarnavimo kokybės lygis svyruoja nuo 4,4 iki 4,76 balo 5-balėje sistemoje, t. y. nuo aukšto iki labai aukšto aptarnavimo kokybės lygio.

3. Respondentai geriausiai vertina teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbų ir dalykišką bendravimą (5 kriterijus), labai gerai vertinamas ir 6 kriterijus, susijęs su teismo darbuotojų (ne teisėjų) aiškiu ir išsamiu atsakymu į rūpimus klausimus. Prasčiausiai vertinamas 7 kriterijus, susijęs su asmenų informavimu apie atidedamus posėdžius. Toliau į prastesnius vertinimus patenka 1 kriterijus, susijęs su nuorodomis teisme.

4. Gautose ataskaitose įvardintas dažniausias asmenų kreipimosi į teismą būdas, t. y. tiesioginis būdas, tačiau, susiklosčius ekstremalios situacijos sąlygoms, dažniausias į teismą kreipimosi būdas akivaizdžiai kinta, pereina į netiesioginį.

II teismų grupė

1. Išanalizavus II grupės teismų Asmenų apklausos ataskaitas, konstatuotina, kad bendras vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis šioje teismų grupėje yra labai aukštas, t. y. 4,5 balo penkiabalėje sistemoje.

2. Atskiruose teismuose bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis svyruoja nuo 4,24 iki 4,85 balo 5-balėje sistemoje, t. y. nuo aukšto iki labai aukšto aptarnavimo kokybės lygio.

3. Respondentai geriausiai vertina teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbų ir dalykišką bendravimą (5 kriterijus), labai gerai vertinamas ir 6 kriterijus, susijęs su teismo darbuotojų (ne teisėjų) aiškiu ir išsamiu atsakymu į rūpimus klausimus. Prasčiausiai vertinamas 7 kriterijus, susijęs su asmenų informavimu apie vėluojančius ar atidedamus posėdžius. Toliau į prastesnius vertinimus patenka 2 kriterijus, susijęs su informacijos apie posėdžius pateikimu teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje.

4. Didžioji dalis respondentų atsiliepimų ir pastebėjimų yra susiję su teismo darbuotojų nuotoliniu darbu ir kitais teismo darbo organizavimo iššūkiais, atsiradusiais dėl ekstremalios situacijos šalyje, tad reikia laiko, o kartais ir papildomų finansinių resursų prisitaikyti prie nuolat kintančios situacijos.

5. Klaipėdos apygardos teismas išanalizavo teismo asmenų aptarnavimo vertinimą pagal atskirus demografinius pjūvius, Šiaulių apygardos teismas pateikė aptarnavimo vertinimo tendencijas pagal demografines charakteristikas. Kiti teismai pateikė tik bendrą demografinių klausimų statistiką, giliau pagal demografinius pjūvius aptarnavimo kokybės nenagrinėjo.

6. Keli teismai (Klaipėdos apygardos ir Šiaulių apygardos teismai bei Vilniaus apygardos administracinis teismas) pateikė asmenų aptarnavimo kokybės kriterijų palyginimą pagal tuos pačius kriterijus su ankstesniais metais, kuriuose galima palyginti aptarnavimo tendencijas. Skirtingų teismų tendencijos skirtingos, tačiau esminių pokyčių nestebima.

III teismų grupė

1. Išanalizavus III grupės teismų Asmenų apklausos ataskaitas, konstatuotina, kad bendras vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis šioje teismų grupėje yra labai aukštas, t. y. 4,51 balo penkiabalėje sistemoje.

2. Atskiruose teismuose bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis svyruoja nuo 3,87 iki 4,82 balo 5-balėje sistemoje, t. y. nuo vidutinio iki labai aukšto aptarnavimo kokybės lygio, t. y. visi teismai, išskyrus Kauno apylinkės teismą, pasiekė planuotą minimalų aptarnavimo lygį (4 balai) ir jį viršijo.

3. Respondentai geriausiai vertina teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbų ir dalykišką bendravimą (5 kriterijus – 4,62 balo), labai gerai vertinamas ir 4 kriterijus, susijęs su asmenų aptarnavimu raštinėje (dokumentų priėmimo langelyje) laiku (iš karto), jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės, darbuotojų (ne teisėjų) aiškiu ir išsamiu atsakymu į rūpimus klausimus (6 kriterijus). Prasčiausiai vertinamas 1 kriterijus, susijęs su pateikiamomis aiškiomis nuorodomis į teisme esančias patalpas. Toliau į žemesnius vertinimus patenka prasčiau vertinamas 7 kriterijus, susijęs su asmenų informavimu apie vėluojančius ar atidedamus posėdžius, ir 2 kriterijus, susijęs su aktualios informacijos apie posėdžius pateikimu teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje.

4. Atsižvelgus į apklausos atlikimo laikotarpius pastebėta, kad metų pabaigoje apklausos rezultatai yra žemesni už metų eigoje anksčiau atliktų apklausų rezultatus. Tai sietina su pasikeitusiu aptarnavimu karantino sąlygomis.

5. Išanalizavus teismų, kurie sudaryti iš daugiau nei vieno rūmų, ataskaitas pastebima, kad to paties teismo skirtingų rūmų apklausų rezultatai skirtingi.

4. TEISMŲ REKOMENDACIJOS

Pateikiamas teismų rekomendacijų, kurias jie nusimatė monitoringo ataskaitose, apibendrinimas pagal teismų grupes.

I grupė

I grupės teismai pateikė rekomendacijas asmenų aptarnavimo srityse, kuriose buvo nustatytas žemiausias aptarnavimo lygis (pagal kriterijus):

Nr.	Monitoringo kriterijai	Rekomendacija	Priemonės rekomendacijų įgyvendinimui
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	Apsvarstyti galimybę pirmojo aukšto fojė įrengti aiškiai matomas nuorodas į teismo posėdžių sales, jų numerius, WC.	
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane, ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	Apsvarstyti galimybę konkretinti žodinių posėdžių laiką.	
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	Teikti rekomendacijas ir patarimus dėl teismo darbuotojų aprangos mokymų, konsultacijų, susirinkimų metu ar siunčiant apie tai parengtą informaciją el. laiškais.	
4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)		
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai		
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja man nesuprantamų profesinių		

	terminų jų nepaaiškinę, žargono ir pan.)		
7.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	Nuolat priminti, kad būtina kuo operatyviau ir mandagiai informuoti proceso dalyvius, jei posėdis atidedamas arba vėluoja: teisėjus raginti kuo skubiau apie pakeitimus pranešti teismo posėdžių sekretoriams, kad jie turėtų visą reikiamą informaciją ir galėtų ją disponuoti.	
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius		

Teismai nusimatė tokias bendrąsias rekomendacijas ir/ar priemones jų įgyvendinimui, susijusias su Asmenų aptarnavimo teismuose standarto nuostatų laikymąsi teisme, kvalifikacijos kėlimu organizuojant mokymus ir kt.:

1. Priminti teismo darbuotojams apie Asmenų aptarnavimo teismuose standarto galiojimą, jo nuostatų laikymąsi ir aukšto asmenų aptarnavimo lygio palaikymą Teisme.
2. Periodiškai priminti, kad teisėjams ir teismo darbuotojams būtina vadovautis Asmenų aptarnavimo teismuose standartu.
3. Nuolat kelti posėdžių sekretorių, kitų su tiesiogiai į teismą besikreipiančiais asmenimis bendraujančių darbuotojų kvalifikaciją asmenų aptarnavimo srityje.
4. Organizuoti mokymus teismų darbuotojams apie kokybišką asmenų aptarnavimą, darbuotojų bendravimą ir elgesį, dalijimąsi gerąja patirtimi.

II grupė

II grupės teismai įvardino rekomendacijas aptarnavimo srityse, kuriose buvo nustatytas žemiausias aptarnavimo lygis (pagal kriterijus):

Nr.	Monitoringo kriterijai	Rekomendacija	Priemonės rekomendacijų įgyvendinimui
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.).		
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane, ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali.	Siekti, kad informacija interneto svetainėje, teismo stende, prie posėdžių salių būtų aktuali ir naudinga, nebūtų skelbiama pasenusi informacija.	Stebėti informacijos, pateikiamos interneto svetainėje, teismo stende, Baudžiamųjų/Civilinių bylų skyrių raštinių biuruose ir prie jų, prie posėdžių salių ir

			<p>kitose teismo patalpose aktualumą, teisingumą, apie pastebėtus trūkumus informuoti atsakingus darbuotojus.</p> <p>Esant pakankamam finansavimui, spręsti klausimą dėl galimybės informaciją apie posėdžius ir kt. pateikti ne tik teismo stende ir interneto svetainėje, bet ir interaktyviuose stenduose, ekranuose ar pan.</p> <p>Siekti, kad ekstremaliosios situacijos arba karantino metu, kai prioritetas teikiamas aptarnavimui nuotoliniu būdu, asmenims būtų pateikta kuo aiškesnė ir išsamesnė informacija apie galimybę kreiptis į teismą/gauti iš teismo informaciją ir/ar dokumentus nuotoliniu ar kitu bekontakčiu būdu; taip pat gerinti aptarnavimo telefonu ir (ar) elektroniniu paštu kokybę pagal Standarto reikalavimus.</p>
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška		
4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	Rekomenduojama bendraujant su asmenimis visada skirti jiems 100 proc. Dėmesio. Besikreipiančių asmenų klausimus spręsti iš karto, o jei to padaryti negalime, visada paaiškinkime, kiek laiko užtruksime ir kiek laiko reikės palaukti.	
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai		
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja man	Tobulinti informacijos lankytojams pateikimą teismo patalpose, interneto svetainėje, taip pat atsakant į lankytojų klausimus vietoje, telefonu,	Skatinti darbuotojus, prieš atsakant į asmenų klausimus, nuosekliai išsiaiškinti klausimo esmę bei pateikti teisingą ir aktualią asmenims

	nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškinę, žargono ir pan.)	elektroniniu paštu ir kt.	informaciją; konsultuoti darbuotojus bendravimo su respondentais klausimais.
7.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką		
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius		

Pagrindinės kitų organizacinių rekomendacijų (kai kurios kartu su jų įgyvendinimo priemonėmis) grupės:

Supažindinti teismo darbuotojus su 2020 m. asmenų aptarnavimo monitoringo ataskaita:

- Siūlytina visus teismo darbuotojus supažindinti su šia ataskaita, pakartotinai supažindinti su Standarto reikalavimais, darbuotojų susirinkimuose aptarti ataskaitoje pastebėtas situacijas bei, atsižvelgus į galimybes, teikti pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimui.
- Skelbti asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo rezultatus: su Klaipėdos apygardos teismo 2020 metų asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita (toliau - Ataskaita) supažindinti visus teismo darbuotojus tarnybiniu el. paštu, skelbti ataskaitą teismo intranete.
- Mentoriui (darbo grupei) teismo darbuotojams pristatyti ir aptarti aptarnavimo kokybės tyrimo rezultatus. Pristatyti teismo darbuotojams einamųjų metų palyginamojo monitoringo ataskaitos rezultatus.

Apsvarstyti lankytojų pateiktas pastabas ir pasiūlymus:

- Apsvarstyti lankytojų pateiktas pastabas ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo teisme. Įvertinti lankytojų pateiktas pastabas ir pasiūlymus ir esant galimybei jas įgyvendinti.

2021 I pusmetį nustatyti asmenų aptarnavimo kokybės pokytį:

- 2021 metų pirmą pusmetį nustatyti asmenų aptarnavimo kokybės pokytį, asmenų aptarnavimo vietose, teismo stende, interneto svetainėje pateikti Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas; atlikti asmenų nuomonės, išreikštos nuolat teisme platinamose Asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimo anketose (toliau - Anketa), analizę. Apie rezultatus informuoti teismo pirmininką, kanclerį ir Klaipėdos apygardos teismo monitoringo grupės narius. Atsižvelgus į rezultatus, teismo pirmininkui ir kancleriui teikti siūlymus dėl probleminių klausimų sprendimo būdų, asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimo.

Pastoviai priminti apie Asmenų aptarnavimo standarto teismuose nuostatas ir svarbą jų laikytis:

- Periodiškai informuoti darbuotojus apie aukštos asmenų aptarnavimo kokybės svarbą: ne rečiau kaip kartą per tris mėnesius teismo intranete skelbti informacinį priminimą apie būtinybę laikytis Asmenų aptarnavimo teismuose standarto nuostatų, skatinant darbuotojus gerinti aptarnavimo kokybę.
- Periodiškai informuoti, skatinant prisiminti / nepamiršti, kad teisme yra įdiegtas Asmenų aptarnavimo teismuose standartas (toliau - Standartas), kurio nuostatos privalomai galioja visiems teismo darbuotojams, ir kad į teismą besikreipiantys asmenys, nepriklausomai nuo jų statuso, kreipimosi į teismą būdo ir kt., turi būti aptarnaujami laikantis Standarte įtvirtintų reikalavimų.
- Siūlytina teismo intranete sukurti atskirą skiltį „Asmenų aptarnavimo teisme standartas“ ir joje, užtikrinant nuolatinę informacijos sklaidą, talpinti ne tik rekomendacijas dėl teismo darbuotojų aprangos, bet ir teismo monitoringų ataskaitas, patarimus dėl įvairių asmenų aptarnavimo situacijų ir rekomendacijas dėl darbuotojų tarpusavio bendravimo ir elgesio.
- Būtina nuolatos atkreipti visų darbuotojų, ypač tiesiogiai bendraujančių su į teismą besikreipiančiais asmenimis, dėmesį į būtinybę nuosekliai laikytis Asmenų aptarnavimo teismuose standarte įtvirtintų nuostatų.
- Nuolatos atkreipti visų darbuotojų dėmesį į būtinybę nuosekliai laikytis Asmenų aptarnavimo standarte nustatytų reikalavimų. Nuolat ei. laiškais, susirinkimų ir mokymų metu aptarti sudėtingas situacijas, kylančias aptarnaujant asmenis.

Pastoviai vykdyti kasdienę asmenų aptarnavimo procedūros stebėseną:

- Rekomenduojama skyrių vadovams atlikti darbuotojų, kurie tiesiogiai aptarnauja klientus, aptarnavimo įgūdžių vertinimus (pvz.: periodiškai stebėti, kaip darbuotojai telefonu kalba su klientais, kaip bendrauja, kai klientas atvyksta ar pan., kaip teismo posėdžių sekretorės bendrauja su byloje dalyvaujančiais asmenimis, atlikti slapto kliento tyrimą), ir stebėjimo rezultatus pateikti teismo mentoriumi. Stebėjimo rezultatai galėtų padėti atskleisti priežastis, kokių gebėjimų trūksta veiklą atlikti sėkmingiau.
- Mentoriumi (darbo grupei) periodiškai vykdyti vidinį asmenų aptarnavimo kokybės monitoringą, siekiant užtikrinti aukštą vidinio monitoringo kokybę. Periodiškai stebėti asmenis aptarnaujančius darbuotojus, taip pat įvertinti dėl asmenų aptarnavimo gautus skundus.

Kelti darbuotojų kvalifikaciją ir motyvaciją asmenų aptarnavimo srityje:

- Tobulinti darbuotojų asmenų aptarnavimo įgūdžius, esant pakankamam finansavimui, organizuoti asmenų aptarnavimo teisme mokymus (Klaipėdos apygardos teismas).
- Rekomenduojama darbuotojus skatinti seminarais, mokymais, susijusiais su efektyviu klientų aptarnavimu, padėkomis, papildomomis atostogų dienomis ar piniginiiais priedais, kurie užtikrintų didesnę motyvaciją paslaugas teikti kokybiškiau, efektyviau.
- Mentoriumi parengti specializuotą mokymų programą, skirtą gerinti teismo darbuotojų asmenų aptarnavimo įgūdžius ir pagal ją organizuoti mokymus teismo darbuotojams. Ypatingą dėmesį skirti darbuotojų aprangai, identifikacinių kortelių nešiojimui, teismo patalpų švarai, asmenų informavimui apie prasidėti vėluojantį teismo posėdį. Suorganizuoti Teismo raštinės skyriaus darbuotojams vidinius mokymus, skirtus gerinti teismo darbuotojų asmenų aptarnavimo įgūdžius.

Skatinti mentorystę :

- Skatinti darbuotojų mentorystę teisme, taip užtikrinant kryptingą darbuotojų ugdymą bei gerosios patirties sklaidą. Naujai priimtiems darbuotojams paskirti mentorius pagal poreikį.

I teismo organizacinės veiklos planą įtraukti vidinio monitoringo vykdymą, mokymus, patikrinimus ir kt.:

- Atsižvelgus į monitoringo rezultatus siūlyti į 2021 m. teismo organizacinės veiklos priežiūros planą įtraukti vidinio monitoringo vykdymą, darbuotojų mokymus, susijusius su asmenų aptarnavimu, ir patikrinimą, ar asmenys informuojami apie vėluojantį teismo posėdį.

III grupė

III grupės teismai parengė rekomendacijas aptarnavimo srityse, kuriose buvo nustatytas žemiausias aptarnavimo lygis (pagal kriterijus):

Nr.	Monitoringo kriterijai	Rekomendacija	Priemonės rekomendacijų įgyvendinimui
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	Ypatingą dėmesį teismo vadovybei rekomenduojama atkreipti į teisme esančių nuorodų į teisme esančias patalpas aiškumą ir matomumą. Siūlytina papildomai apklausti teismo lankytojus dėl nuorodų aiškumo, ateityje įtraukiant tokį klausimą į anketą, arba nesant šiai galimybei, peržiūrėti ir savarankiškai įvertinti minėtų nuorodų matomumą ir aiškumą bei pagal galimybes jas patobulinti.	
		Rekomenduojama, esant poreikiui, atnaujinti nuorodas į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.).	
		Remiantis apklausos duomenimis rekomenduojama atnaujinti nuorodas į teisme esančias patalpas, ypač kur yra priimami ir išduodami procesiniai dokumentai.	
		Svarstyti dėl teismo rūmuose esančių nuorodų į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.) bei informacinių stendų, skelbimų apie teismo posėdžius išdėstymo patalpose taip, kad atvykusiam asmeniui visa aktuali informacija būtų prieinama ir aiški.	

		Rekomenduotina: teikti siūlymus kaip pateikti teismo lankytojams aiškias nuorodas į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.), dokumentų priėmimo darbuotojams ir teismo posėdžių sekretoriams, kurie turi tiesioginį kontaktą su asmenimis, atvykusiais į teismą ar teismo posėdį	
		Rekomenduojama patikrinti Teismo rūmuose esančias nuorodas į patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.), šių nuorodų aktualumą ir patogumą Teismo lankytojams ir, nustatčius kad nuorodų nepakanka ir (ar) jos yra neaiškios, nepatogios, neaktualios, jas atnaujinti.	Teismo raštinės skyriaus vedėja ir biurų vedėjos patikrina Teismo rūmuose esančias nuorodas į patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.), šių nuorodų aktualumą ir patogumą Teismo lankytojams ir, nustatčius kad nuorodų nepakanka ir (ar) jos yra neaiškios, nepatogios, neaktualios, kreipiasi į Teismo kanclerę dėl jų atnaujinimo.
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane, ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	Siekiant teikti aktualią informaciją apie teismo posėdžių datų, laikų ir vietą (kriterijus Nr. 2), siūloma:	Tinkamai ir laiku fiksuoti informaciją LITEKO sistemoje. Neatidėliojant suvesti bylos kortelės proceso skiltyje informaciją apie paskirtus teismo posėdžius. Laiku iškabinti informaciniuose stenduose aktualių posėdžių tvarkaraščius. Posėdžiams pasibaigus - tvarkaraščius nukabinti. Teismo internetiniame puslapyje šalia informacijos apie teisėją, patalpinti informaciją apie su juo dirbančio teismo posėdžių sekretoriaus ir teisėjo padėjėjo kontaktinius duomenis, idant informacijos sklaida būtų operatyvesnė bei būtų taupomi žmogiškieji ištekliai.
		Rekomenduojama reguliariai atnaujinti informaciniuose	

		stenduose pateikiamą informaciją.	
		Įvertinus respondentų kreipimosi būdą, rekomenduojama plačiau skleisti informaciją asmenims apie galimybę į teismą kreiptis elektroninėmis ryšio priemonėmis (elektroniniu paštu, telefonu), bei užtikrinti šios informacijos sklaidą. Siekiant gerinti informacijos pateikimą, prieinamumą bei aiškumą, rekomenduojama kartu su informaciniais stendais naudoti interaktyvias priemones.	
		Nors informacija stenduose, ekranuose yra nuolat atnaujinama, rekomenduojame skirti didesnę dėmesį.	Peržiūrėti ir įvertinti Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane, interaktyvioje lentoje pateiktą informacijos aktualumą bei pateikti Teismo kancleriui siūlymus dėl atliktinų pakeitimų
		Rekomenduojama informuoti teismo posėdžių sekretores, kad LITEKO sistemoje visada būtų suvedama tiksli informacija apie vykstantį teismo posėdį, o teismo posėdžių tvarkaraščius rengiantiems Teismo darbuotojams patikrinti, ar tvarkaraščiuose yra visa aktuali informacija ir laiku juos paskelbti informaciniuose stenduose ar ekrane. Taip pat rekomenduojama patikrinti informaciniuose stenduose bei skelbimų lentose talpinamos informacijos aktualumą ir, esant būtinybei, šių informaciją atnaujinti.	Teismo raštinės skyriaus vedėja ir biurų vedėjos, atsakingos už teismo posėdžių tvarkaraščių rengimą ir jų paskelbimą, informuoja teismo posėdžių sekretores, kad į LITEKO sistemą būtų suvesta teisinga informacija apie vykstantį teismo posėdį bei užtikrina, kad tvarkaraščiai būtų laiku paskelbiami informaciniuose stenduose ar ekrane. Jei, rengiant tvarkaraščius, kyla neaiškumų dėl posėdžio vietos, laiko, dalyvių ir t.t., kreipiasi į posėdžių sekretorę dėl posėdžio duomenų patikslinimo. Teismo raštinės skyriaus patarėja, biurų vedėjos patikrina Teismo rūmų informaciniuose stenduose, skelbimų lentose skelbiamos informacijos aktualumą ir, esant būtinybei, informaciją atnaujina

3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	Rekomenduotina vengti laisvalaikio aprangos ir griežčiau laikytis dalykinio stiliaus aprangos reikalavimų.	
4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	Rekomenduotina Teismo rūmų raštinės skyriaus/biurų darbuotojams organizuoti darbo laiką taip, kad kuo optimaliau ir greičiau būtų aptarnaujamas besikreipiantysis asmuo bei jam suteikiama kuo aiškesnė ir konkretesnė informacija.	
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai		
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja man nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškinę, žargonu ir pan.)	Siekiant, kad teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai savo kompetencijų ribose atsakytų į interesantų klausimus, susijusius su teisingumo vykdymu (kriterijus Nr. 6), siūloma:	Pakviesti darbuotojus pasidalinti, į kokius interesantų klausimus atsakyti kyla daugiausia sunkumų. Suteikti metodinę pagalbą, kaip tai tinkamai padaryti. Jeigu pastebima, jog klausimai kartojasi - galbūt teikti siūlymus apie informacijos pateikimą Teismo internetiniame puslapyje ar proceso dalyviams siunčiamuose teismo pranešimuose.
		Rekomenduojama priminti Teismo valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, kad bendraujant su atvykusiais į Teismą asmenimis, aiškiai ir išsamiai atsakytų į užduodamus klausimus savo kompetencijos ribose, nevartotų profesinių terminų jų nepaaiškinę asmeniui, žargonu ir išsiaiškintų, ar tikrai Teismo lankytojas gavo viešajam reikalingą informaciją.	Teismo monitoringo grupė, supažindindama Teismo valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, su Teismo asmenų apklausos ataskaita, primena, kad bendraudami su atvykusiais į Teismą asmenimis, aiškiai ir išsamiai atsakytų į užduodamus klausimus savo kompetencijos ribose, nevartotų profesinių terminų jų nepaaiškinę asmeniui, žargonu ir išsiaiškintų, ar tikrai Teismo lankytojas gavo visą jam reikalingą informaciją.

7.	<p>Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką</p>	<p>Siekiant tinkamai informuoti apie nevyksiantį (atidėtą) ar vėliau prasidėsiantį teismo posėdį (kriterijus Nr. 7) siūloma:</p>	<p>Tinkamai ir laiku fiksuoti informaciją LITEKO sistemoje. Apie atidėtą arba nevyksiantį teismo posėdį neatidėliojant pažymėti bylos kortelės proceso skilties įvykyje „teismo posėdis“, pasirenkant atitinkamą rezultatą (posėdis nevyks, bylos nagrinėjimas atidėtas etc.).</p> <p>Apie nevyksiantį arba vėluosiantį teismo posėdį informuoti proceso dalyvius elektroniniu laiškų arba telefonu.</p> <p>Neignoruoti jau atvykusių į teismo posėdį proceso dalyvių. Priėti ir informuoti, jei posėdis vėluos, jei žinomos vėlavimo priežastys - jas nurodyti. Jei įmanoma, nurodyti, kada planuojama posėdžio pradžia.</p>
		<p>Rekomenduojama, pakartotinai teismo darbuotojams priminti, kad jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, apie tai reikia informuoti visus laukiančius asmenis, jų atsiprašyti, nurodyti vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką (jeigu tai yra žinoma - teisme arba vėliau su laukusiais posėdžio asmenimis susisiekus telefonu, elektroniniu paštu).</p>	
		<p>Teismo posėdžius pradėti nurodytu laiku. Dėl objektyvių priežasčių vėluojant pradėti Teismo posėdį, proceso dalyviams paaiškinti vėlavimo priežastį.</p>	<p>Aptarti 2020 m. Teismo asmenų apklausos (išorinio monitoringo) rezultatus su teisėjais, identifikuojant pagrindines posėdžių atidėjimo ir vėlavimo priežastis.</p> <p>Aptarti su Teismo posėdžių sekretoriais ir Teismo sekretoriais bei identifikuoti dažniausias žodinių Teismo posėdžių vėlavimo priežastis bei instruktuoti Teismo posėdžių sekretorius ir Teismo sekretorius, kaip turi</p>

			būti elgiamasi situacijose, kuomet Teismo posėdžių sekretorius ar Teismo sekretorius mato, jog teisėjas nukrypo nuo Teismo posėdžių grafiko ir vėluoja pradėti paskirtą žodinį Teismo posėdį bei kokie veiksmai turi būti atlikti situacijoje, kuomet iki posėdžio likus kelioms valandoms yra sužinoma, kad Teismo posėdis perkeliamas / atšaukiamas.
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius		

Pagrindinės kitų organizacinių rekomendacijų (kai kurios kartu su jų įgyvendinimo priemonėmis) grupės:

Supažindinti teismo darbuotojus su 2020 m. asmenų aptarnavimo monitoringo ataskaita:

- Parengti Ataskaitos pristatymą ir pavišinti Teismo vidiniame ir išoriniame interneto puslapyje.

Apsvarstyti lankytojų pateiktas pastabas ir pasiūlymus:

- Sukurti papildomas galimybes piliečiams išsakyti savo nuomonę, pageidavimus ir skundus. Tokiu būdu būtų galima atsižvelgti į poreikius ir lūkesčius bei pagerinti aptarnavimo procesą ir teikiamų paslaugų kokybę.

Pastoviai priminti apie Asmenų aptarnavimo standarto teismuose nuostatas ir svarbą jų laikytis:

- Rekomenduojama priminti teismo darbuotojams pagrindinius Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimus.
- Siūlome ir toliau skirti didelį dėmesį Asmenų aptarnavimo kokybės lygiui užtikrinti, periodiškai susirinkimų metu aptarti su darbuotojais apie teismuose taikomus reikalavimus darbuotojų aprangai bei asmenų aptarnavimui, taip pat ei. paštu siunčiant darbuotojams atskirus Asmenų aptarnavimo teismuose standarto skenuotus skyrius.

Kelti darbuotojų kvalifikaciją ir motyvaciją asmenų aptarnavimo srityje:

- Kadangi kiekvieno vertinimo kriterijaus maksimalus balų vidurkis yra 5, siekiant šio maksimalaus įvertinimo, rekomenduojama palaikyti ir esant galimybėms visuomet tobulinti lankytojų aptarnavimo teisme kokybę. Aptarnavimo kokybės tobulinimui rekomenduojamos priemonės: darbuotojų mokymai (pvz.: konfliktinių situacijų sprendimo, dalykinio bendravimo, aprangos etiketo, kt.).
- Įpareigoti skyrių vadovus ir/ar atsakingus darbuotojus organizuoti pavaldžių darbuotojų asmenų aptarnavimo standarto žinių atnaujinimą. Gavus Nacionalinės teismų

administracijos palyginamąją teismų monitoringo ataskaitą, vadovaujantis gera praktika, pagal pateiktas rekomendacijas koreguoti asmenų aptarnavimo kokybės gerinimą.

- Rekomenduojama nuolat kelti teismo darbuotojų profesinę kvalifikaciją, kompetencijas bei nuolat akcentuoti asmenų aptarnavimo kokybės reikšmę.

- Sukurti tinkamą atmosferą teismo viduje, paaiškinti darbuotojams, kodėl kiekvieno aptarnauto asmens nuomonė yra svarbi ir kaip tai gali atsiliiepti tiek teismo, tiek darbuotojų gerovei (Rengti mokymus / paskaitas teismų viduje, kuriuos vestų teismų psichologai, padėtų darbuotojams spręsti konfliktines situacijas ir pan.).

Kiekvienais metais rengti ir įgyvendinti darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą, kuriame būtų įtrauktos temos apie klientų aptarnavimą bei mokymąsi taikyti Asmenų aptarnavimo teismuose standarto nuostatas kasdieninėje veikloje.

I teismo organizacinės veiklos planą įtraukti vidinio monitoringo vykdymą, mokymus, patikrinimus ir kt.:

- Rekomenduojama į teismo 2020 m. organizacinės veiklos priežiūros planą įtraukti teismo veiklos patikrinimus, susijusius su Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimų laikymosi tvarka.

Tobulinti teismo infrastruktūrą, susijusią su aptarnavimo procesu:

- Teismo rūmuose įsteigti atskirą dokumentų priėmimo/išdavimo langelį.
- Siūlytina svarstyti galimybę dėl nuolaidaus įvažiavimo, teismo rūmuose skirto neįgaliesiems, prie pagrindinio įėjimo į teismo patalpas įrengimo.
- Pagal galimybes sudaryti geresnes sąlygas advokatams ir prokurorams persirengti.
- Įsigyti papildomos įrangos, skirtos efektyvesniam asmenų aptarnavimui.

Nustatyti metinius veiklos tikslus, susijusius su asmenų aptarnavimu:

- Rengiant metinius veiklos planus įvertinti rizikas, nustatyti veiklos tikslus, susijusius su klientų aptarnavimu bei su metiniais veiklos planais pasirašytinai supažindinti visus įstaigos darbuotojus.

Rekomendacijos monitoringui:

- Asmenų aptarnavimo Teisme kokybei įvertinti skirti ilgesnį laikotarpį, apie 2 mėnesius.

5. BENDROSIOS REKOMENDACIJOS VISOMS TEISMŲ GRUPĖMS

Atsižvelgus į teismų monitoringo ataskaitų išvadas ir rekomendacijas, siūlytinos tokios bendrosios rekomendacijos visiems teismams, kuriuose aptarnavimo kokybės lygis tam tikro kriterijaus atžvilgiu žemesnis, nei teismų grupės vidurkis.

1. Rekomenduojama tobulinti žemiausiai respondentų vertinamas asmenų aptarnavimo kokybės sritis, susijusias su vizualinės informacijos prieinamumu ir pateikimu: nuorodų į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.) aiškumu, informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateiktos informacijos apie posėdžius ir kt. aktualumu bei tinkamu asmenų informavimu apie nevyksiantį (atidėtą) teismo posėdį. Tam siūloma nustatyti savalaikes ir tinkamas organizacines priemones teisme (pvz.: tinkamai ir laiku informaciją fiksuoti LITEKO,

informuoti asmenis telefonu, el. paštu, laiku teikti informaciją informaciniuose stenduose, ir kt.) bei jų kontrolę:

1.1. Rekomenduojama įvertinti teismo rūmuose esančias nuorodas į patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.), šių nuorodų aktualumą ir patogumą teismo lankytojams ir, nustatčius kad nuorodų nepakanka ir (ar) jos yra neaiškios, nepatogios, neaktualios, jas atnaujinti. (teismo raštinės skyriaus vedėjas ir biurų vedėjai įvertina teismo rūmuose esančias nuorodas į patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.), šių nuorodų aktualumą ir patogumą Teismo lankytojams ir, nustatčius kad nuorodų nepakanka ir (ar) jos yra neaiškios, nepatogios, neaktualios, kreipiasi į Teismo kanclerį dėl jų atnaujinimo.)

- 1.2. Siekiant teikti aktualią informaciją apie teismo posėdžių datų, laikų ir vietą, siūloma:
 - 1.2.1. Tinkamai ir laiku fiksuoti informaciją LITEKO sistemoje. Neatidėliojant suvesti bylos kortelės proceso skiltyje informaciją apie paskirtus teismo posėdžius.
 - 1.2.2. Laiku iškabinti informaciniuose stenduose ar ekrane, ar interaktyvioje lentoje aktualių posėdžių tvarkaraščius. Posėdžiams pasibaigus - tvarkaraščius pašalinti.
 - 1.2.3. Teismo internetiniame puslapyje šalia informacijos apie teisėją, patalpinti informaciją apie su juo dirbančio teismo posėdžių sekretoriaus ir teisėjo padėjėjo kontaktinius duomenis ar „vieno langelio principu“ dirbančios bendrosios raštinės kontaktus, idant informacijos sklaida būtų operatyvesnė bei būtų taupomi žmogiškieji ištekliai.
 - 1.2.4. Vykdyti periodinę informacijos aktualumo ir pateikimo laiku kontrolę.

1.3. Siekiant tinkamai informuoti apie nevyksiantį (atidėtą) ar vėliau prasidėsiantį teismo posėdį siūloma:

- 1.3.1. Tinkamai ir laiku fiksuoti informaciją LITEKO sistemoje. Apie atidėtą arba nevyksiantį teismo posėdį neatidėliojant pažymėti bylos kortelės proceso skilties įvykyje „teismo posėdis“, pasirenkant atitinkamą rezultatą (posėdis nevyks, bylos nagrinėjimas atidėtas etc.).
- 1.3.2. Apie nevyksiantį arba vėluosiantį teismo posėdį informuoti proceso dalyvius elektroniniu laišku arba telefonu.
- 1.3.3. Neignoruoti jau atvykusiųjų į teismo posėdį proceso dalyvių. Prieiti ir informuoti, jei posėdis vėluos, jei žinomos vėlavimo priežastys - jas nurodyti. Jei įmanoma, nurodyti, kada planuojama posėdžio pradžia.
- 1.3.4. Teismo posėdžius pradėti nurodytu laiku. Dėl objektyvių priežasčių vėluojant pradėti teismo posėdį, proceso dalyviams paaiškinti vėlavimo priežastį. Aptarti 2020 m. teismo asmenų apklausos rezultatus su teisėjais, identifikuojant pagrindines posėdžių atidėjimo ir vėlavimo priežastis.
- 1.3.5. Aptarti su teismo posėdžių sekretoriais ir teismo sekretoriais bei identifikuoti dažniausias žodinių teismo posėdžių vėlavimo priežastis bei instruktuoti teismo posėdžių sekretorius ir teismo sekretorius, kaip turi būti elgiamasi situacijose, kuomet teismo posėdžių sekretorius ar teismo sekretorius mato, jog teisėjas nukrypo nuo teismo posėdžių grafiko ir vėluoja pradėti paskirtą žodinį teismo posėdį bei kokie veiksmai turi būti atlikti situacijoje, kuomet iki posėdžio likus kelioms valandoms yra sužinoma, kad teismo posėdis perkeliamas/atšaukiamas.

2. Rekomenduojama vadovams atlikti jiems pavaldžių darbuotojų, kurie tiesiogiai aptarnauja asmenis, aptarnavimo įgūdžių vertinimus (pvz.: periodiškai stebėti, kaip darbuotojas kalba telefonu su asmenimis, kaip bendrauja, kai asmuo atvyksta, kaip teismų posėdžių sekretorius

bendrauja su byloje dalyvaujančiais asmenimis ir pan.). Stebėjimo rezultatai galėtų padėti atskleisti priežastis, kokių gebėjimų trūksta atlikti veiklą sėkmingiau.

3. Rekomenduojamas didesnis teismų pirmininkų, kanclerių ir kt. vadovų įsitraukimas į asmenų aptarnavimo kokybės teisme palaikymo veiklas (pvz.: susipažinti su teismo monitoringo ataskaita, išvadomis ir rekomendacijomis, dalyvauti periodiniuose asmenų aptarnavimo klausimų aptarimuose, palaikyti ir savo pavyzdžiu demonstruoti teismo vertybių, susijusių su Asmenų aptarnavimo teismuose standarto pagrindiniais principais, svarbą ir propagavimą, kt.).

4. Rekomenduojama siekti, kad ekstremaliosios situacijos ar karantino metu, kai prioritetas teikiamas aptarnavimui nuotoliniu būdu, asmenims būtų pateikta kuo aiškesnė ir išsamesnė informacija apie galimybę kreiptis į teismą nuotoliniu ar kitu bekontakčiu būdu teismo internetiniame puslapyje ir teismo informaciniuose stenduose.

5. Rekomenduojama NTA, pagal turimą finansavimą, centralizuotai organizuoti mokymus mentoriams ir teismų darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis, apie kokybišką asmenų aptarnavimą, darbuotojų bendravimą ir elgesį, organizuoti dalijimąsi gera patirtimi.

Teismai pasirinktinai turėtų įgyvendinti savo numatytas rekomendacijas ir/arba tas bendrąsias, kurios jiems aktualios.

PAVYZDINĖ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETA

„Prašome Jūsų užpildyti anketą, skirtą asmenų aptarnavimo kokybei (teismo pavadinimas) įvertinti. Atviri ir nuoširdūs Jūsų atsakymai padės mums gerinti aptarnavimą teisme.

1. Koku būdu kreipėtės į teismą (galite pasirinkti vieną, kelis ar visus atsakymo variantus, pasirinktus atsakymo variantus pabraukite):

1.1. Tiesiogiai (apsilankiau teisme).

1.2. Telefonu.

1.3. Elektroniniu paštu.

1.4. Kita (rašykite)

2. Ties kiekvienu teiginiu prašom pažymėti (apibraukti) jūsų nuomonę atitinkantį atsakymo variantą*:

Eil. Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Nepastebėjau / negaliu
2.1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							

2.5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja man nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.)	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.7.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							

3. Pateikite pastabų ir pasiūlymų, kaip gerinti asmenų aptarnavimą teisme:

4. Demografinė informacija:

4.1. Jūsų amžius:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „X“
4.1.1.	18–30 m.	
4.1.2.	31–43 m.	
4.1.3.	44–56 m.	
4.2.4.	57 ir daugiau m.	

4.2. Jūsų išsilavinimas:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „X“
4.2.1.	Aukštasis	
4.2.2.	Aukštesnysis / profesinis / spec. vidurinis	
4.2.3.	Vidurinis	
4.2.4.	Pagrindinis	
4.2.5.	Pradinis	

4.3. Jūsų gyvenamoji vieta:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „X“
4.3.1.	Didysis miestas (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys)	
4.3.2.	Kiti miestai	
4.3.3.	Kaimo gyvenamoji vietovė (gyvenvietė, kaimas, viensėdis).	

4.4. Jūsų lankymosi teisme priežastis:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „X“
4.4.1.	Ieškovas / nukentėjęs / pareiškėjas	
4.4.2.	Atsakovas / kaltinamasis	
4.4.3.	Liudytojas	
4.4.4.	Advokatas / advokato padėjėjas	
4.4.5.	Prokuroras	
4.4.6.	Kita (rašykite):	

4.5	Kaip vertinate galutinį teismo procesinį sprendimą:	Pažymėkite tinkamą atsakymą „X“
4.5.1.	Teismo galutinis procesinis sprendimas jus tenkina	
4.5.2.	Teismo galutinis procesinis sprendimas jūsų netenkina	
4.5.3.	Teismo galutinis procesinis sprendimas tenkina iš dalies	
4.5.4.	Apie teismo galutinį procesinį sprendimą jūs neturite nuomonės	
4.5.5.	Teismo galutinis procesinis sprendimas dar nėra priimtas	

DĖKOJAME UŽ JŪSŲ LAIKĄ IR ATSAKYMUS!“

**2020 m. palyginamosios aptarnavimo kokybės teismuose monitoringo ataskaitos
2 priedas**

1 lentelė. I teismų grupės asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkiai

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)			
		LAT	LVAT	Lietuvos apeliacinis teismas	I grupės vidurkis
	Užpildytų anketų kiekis (vnt.)	41	14	54	36
	Apklauso laikotarpis	7-9 mėn.	7-9 mėn.	10-12 mėn.	
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,2	4,6	4,5	4,43
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,2	4,8	4,63	4,54
3	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,5	n.d.	4,46	4,48
4	Teismo darbo laiku Teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/įdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	4,4	n.d.	4,54	4,47
5	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,6	4,8	4,6	4,66

6	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevirtuoja profesinių terminų jų nepaaikškinę, žargono ir pan.)	4,5	4,8	4,6	4,63
7	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	4,4	n.d.	4,39	4,39
8	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,3	4,8	4,47	4,52
Bendras vertinimų vidurkis		4,4	4,76	4,52	4,56

2 lentelė. II teismų grupės asmenų aptarnavimo kokybės lygis

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)									
		Vilniaus apygardos teismas	Kauno apygardos teismas	Klaipėdos apygardos teismas	Panevėžio apygardos teismas	Šiaulių apygardos teismas	Vilniaus apygardos administracinis teismas	Regionų apygardos administracinis teismas	Vidurkis		
	Užpildytų anketų kiekis (vnt.)	151	87	61	30	61	57	236			
	Apklauso laikotarpis	7-9 mėn.	7-9 mėn.	7-9 mėn.	7-9 mėn.	10-12 mėn.	9 mėn.	8-9 mėn.			
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,28	4,28	4,62	4,76	4,48	4,6	4,5			4,5
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,13	3,92	4,54	4,9	4,33	4,5	4,46			4,39
3	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,68	4,14	4,67	4,9	4,41	4,5	4,55			4,55

4	Teismo darbo laiku. Teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	4,6	4,31	4,7	4,86	4,22	4,4	4,51	4,51
5	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,73	4,57	4,71	4,9	4,25	4,6	4,62	4,62
6	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevirtuoja profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.)	4,7	4,45	4,55	4,86	4,33	4,6	4,52	4,57
7	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis,	4,48	3,84	4,61	4,8	4,0	4,1	4,45	4,32

III teismų grupės asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkiai

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)												
		Alytaus apylinkės teismas	Kauno apylinkės teismas	Klaipėdos apylinkės teismas	Marijampolės apylinkės teismas	Panevėžio apylinkės teismas	Plungės apylinkės teismas	Šiaulių apylinkės teismas	Tauragės apylinkės teismas	Telsių apylinkės teismas	Utenos apylinkės teismas	Vilniaus m. apylinkės teismas	Vilniaus regiono apylinkės teismas	Vidurkis
	Užpildytų anketų kiekis (vnt.)	132	166	70	122	143	114	153	91	125	150	24	83	
	Apklausoje laikotarpis	7 – 9 mėn.	10 mėn.		8 – 9 mėn.	7 – 9 mėn.	7 – 9 mėn.	9 mėn.	9 mėn.	9 – 10 mėn.	7 – 9 mėn.	8 – 10 mėn.	7 – 12 mėn.	
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,5	3,83	4,08	4,46	4,58	4,51	4,61	4,5	4,2	4,61	4,1	4,77	4,39
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,5	3,76	4,14	4,5	4,71	4,32	4,46	4,61	4,4	4,75	4,19	4,68	4,41

3	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,7	4,01	4,53	4,61	4,82	4,58	4,7	4,62	4,6	4,9	4,25	4,73	4,58
4	Teismo darbo laiku Teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	4,9	3,86	4,28	4,78	4,76	4,57	4,65	4,79	4,5	4,88	4,19	4,8	4,58
5	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,9	4,01	4,56	4,58	4,85	4,60	4,7	4,84	4,6	4,9	4,25	4,76	4,62
6	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja profesinių terminų jų nepaaikšinę, žargonu ir pan.)	4,6	3,95	4,44	4,66	4,73	4,55	4,64	4,79	4,6	4,81	4,00	4,6	4,53
7	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja,	4,7	3,68	4,08	4,48	4,68	4,49	4,5	4,69	4,6	4,85	3,70	4,52	4,41

