

PATVIRTINTA

Teismų asmenų aptarnavimo
kokybės užtikrinimo darbo grupės
2022 m. kovo 21 d. posėdžio
protokoliniu sprendimu Nr. 11R-3

**2021 M. PALYGINAMOJI APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE
MONITORINGO ATASKAITA**

1. IMTIS, TRUKMĖ, BŪDAS, KRITERIJAI

2021 m. asmenų aptarnavimo teismuose kokybės kontrolė ir stebėseną (toliau – monitoringas) teismuose buvo vykdoma pagal 2021 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodiką, patvirtintą Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2021 m. birželio 16 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr.11R-18.

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. 2021 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, buvo vertinami tiek konkrečių teismo rūmų apklausų rezultatai, tiek bendri viso teismo, sudaryto iš rūmų, rezultatai. Apklausos vyko taikant įvairius anketų pateikimo besikreipiantiems į teismą būdus: teiktos pildyti tiek popierinės anketos, tiek el. paštu siųstomis nuorodomis teiktos anketos, tiek teismo interneto puslapyje esančios anketos ir kt. Planuojamas teismo apklausos imties dydis buvo siejamas su visų teisme (teismo rūmuose) dirbančių darbuotojų skaičiumi (tarp jų 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 – 4,1 balo pagal penkiabalę sistemą (kur aptarnavimo kokybės lygis vertinamas: labai aukštas, jei įvertinimų vidurkiai yra nuo 5,00 iki 4,50 balo; aukštas – nuo 4,49 iki 4,00 balo; vidutinis – nuo 3,99 iki 3,00 balo; žemesnis už vidutinį – nuo 2,99 iki 2,00 balo; žemas – nuo 1,99 iki 1,00 balo). Numatytas monitoringo laikotarpis – rugsėjo – spalio mėn.

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, 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
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius

Apklausa teismuose buvo vykdoma pagal parengtą pavyzdinę anketą (žr. 1 priedą).

2. REZULTATAI

Palyginamoji aptarnavimo kokybės teismuose monitoringo ataskaita (toliau – Palyginamoji monitoringo ataskaita) parengta pagal teismų pateiktas 2021 m. asmenų, besikreipiančių į teismą, apklausų ataskaitas:

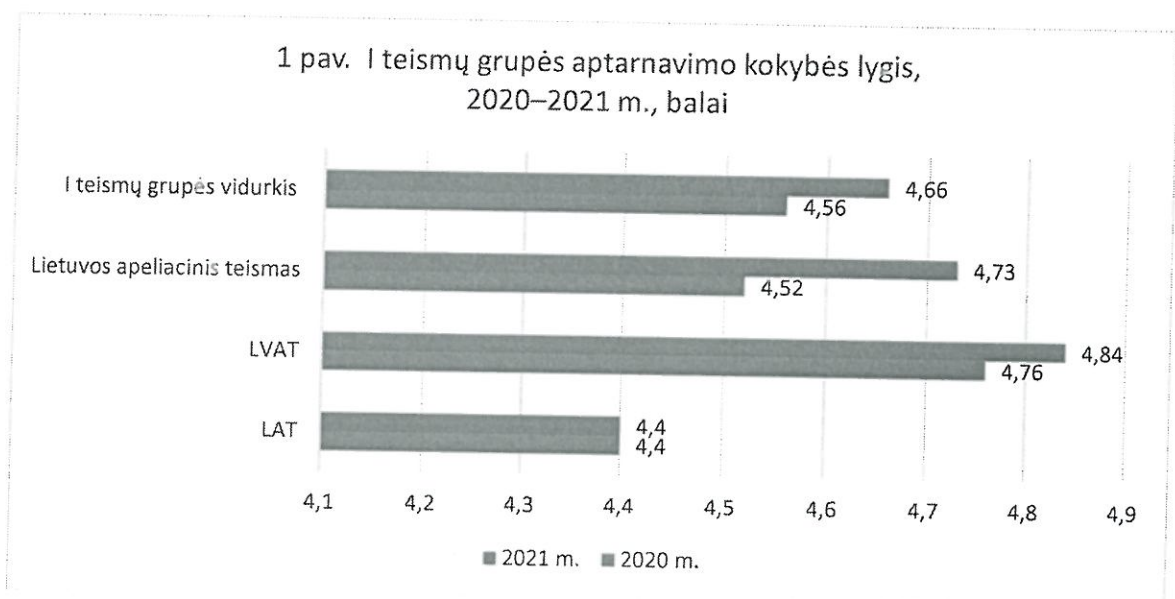
- Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2021 m. asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2022 m. sausio 3 d. Nr. 4T-1);
- Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita (2022 m. sausio 28 d. Nr. B-30);
- 2021 m. asmenų aptarnavimo Lietuvos apeliaciniame teisme kokybės monitoringo ataskaita (patvirtinta 2022 m. sausio 13 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. T-13);
- Vilniaus apygardos teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 30 d. Nr. DPA-19);
- Asmenų aptarnavimo kokybės Kauno apygardos teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) ataskaita (patvirtinta pirmininko 2021 lapkričio 30 d. Nr. V15-92);
- Panevėžio apygardos teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. lapkričio 23 d. Nr. BV-186-2021);
- Šiaulių apygardos teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2021 m. gruodžio 22 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. VL-70-2021);
- Klaipėdos apygardos teismo 2021 m. asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita (patvirtinta 2022 m. sausio 28 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-18);
- Vilniaus apygardos administraciniame teisme 2021 m. vykdytos asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. lapkričio 30 d. Nr. 5RT-624);
- Regionų apygardos administracinio teismo asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 10 d. Nr. LS-590);
- Alytaus apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. lapkričio 9 d. Nr. (1.10)V2-908);
- Kauno apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2021 m. gruodžio 13 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-296);
- Klaipėdos apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 22 d. Nr. 3R-1494);
- Marijampolės apylinkės teismo 2021 metų asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2021 m. lapkričio 23 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. 1RV-93);
- Panevėžio apylinkės teismo 2021 m. asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2021 m. gruodžio 22 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. TV-269-2021);

- Plungės apylinkės teismo 2021 m. asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 15 d. Nr. DL-379);
- Šiaulių apylinkės teismo apklausos – išorinio monitoringo – ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2020 m. lapkričio 15 d. Nr. VD-685 (3.12));
- 2021 metų asmenų aptarnavimo kokybės Tauragės apylinkės teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 8 d. Nr. VDN-237);
- Telšių apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2021 m. gruodžio 1 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-108);
- Utenos apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta 2021 m. gruodžio mėn. 9 d. teismo pirmininko įsakymu Nr. V-62);
- Vilniaus miesto apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 7 d. Nr. BDR-1148-2021);
- Vilniaus regiono apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita (patvirtinta teismo pirmininko 2021 m. rugsėjo 30 d. Nr. VDR-284(1.6)).

Pateikiamas asmenų aptarnavimo teismuose apklausų rezultatų palyginimas pagal teismų grupes. Faktiškai gautų anketų skaičius, apklausos atlikimo periodas ir faktinis aptarnavimo lygio balas pagal visas palyginamąsias kriterijų grupes bei teismų grupės vidurkiai pateikti lentelėse pagal teismų grupes (žr. 2 priedą).

I grupė

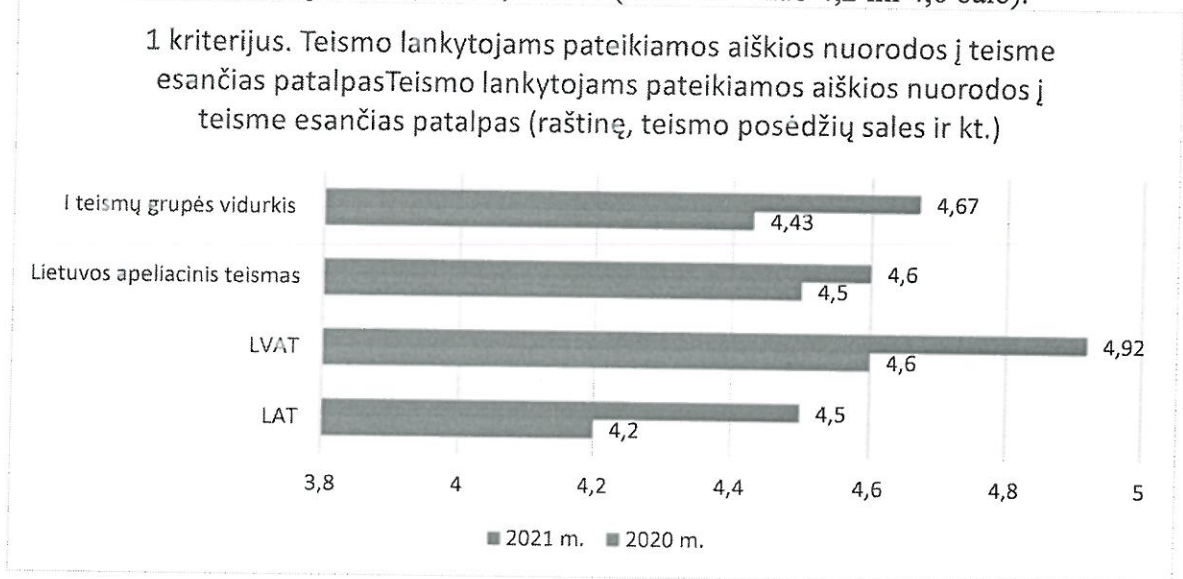
1 pav. pateikti I teismų grupės aptarnavimo kokybės lygio 2020–2021 m. vidurkiai balais (žr. žemiau), jame matyti, kad bendras grupės vidurkis pakilo nuo 4,56 iki 4,66 balo, t. y. 0,1 balo. Atskirų teismų vidurkiai išliko tokie patys aukšti ar pakilo keliomis dešimtosiomis balo ir yra aukšti arba labai aukšti.



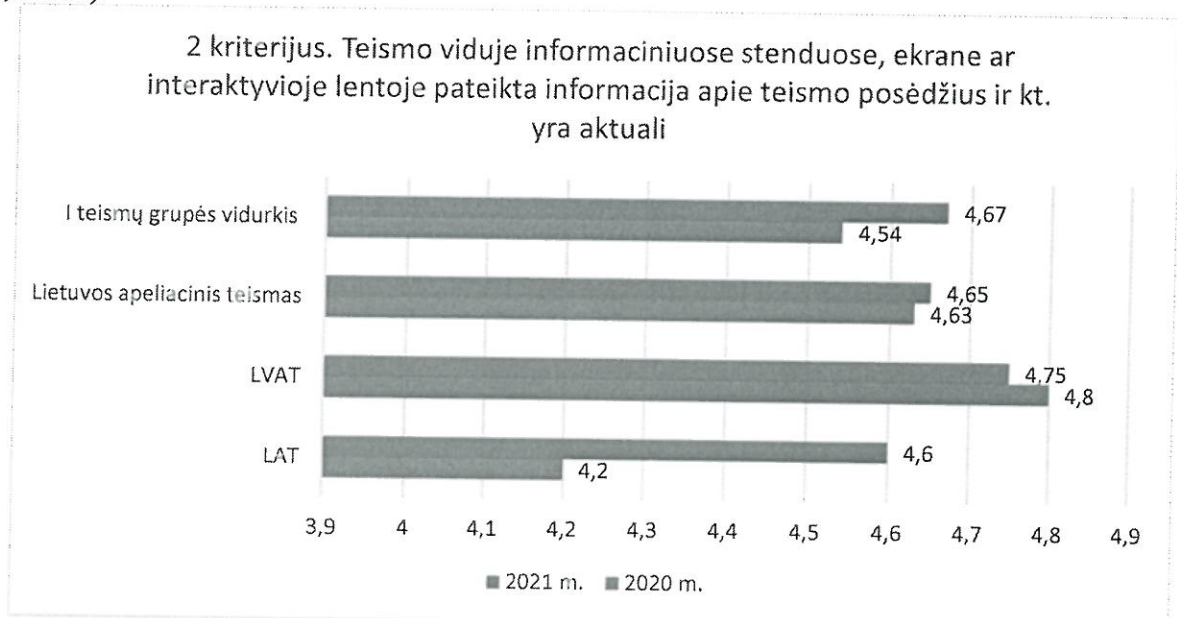
Ataskaitos 2 priedo 1 lentelėje pateikti 2020–2021 m. I teismų grupės apklausos rezultatai pagal kriterijus bei jų vidurkiai balais.

Atskirų kriterijų statistiniai vertinimai:

1 kriterijaus, susijusio su aiškių nuorodų pateikimu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,67 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,43 balo), pakilo 0,24 balo. Teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,5 iki 4,92 balo (2020 m. – nuo 4,2 iki 4,6 balo).

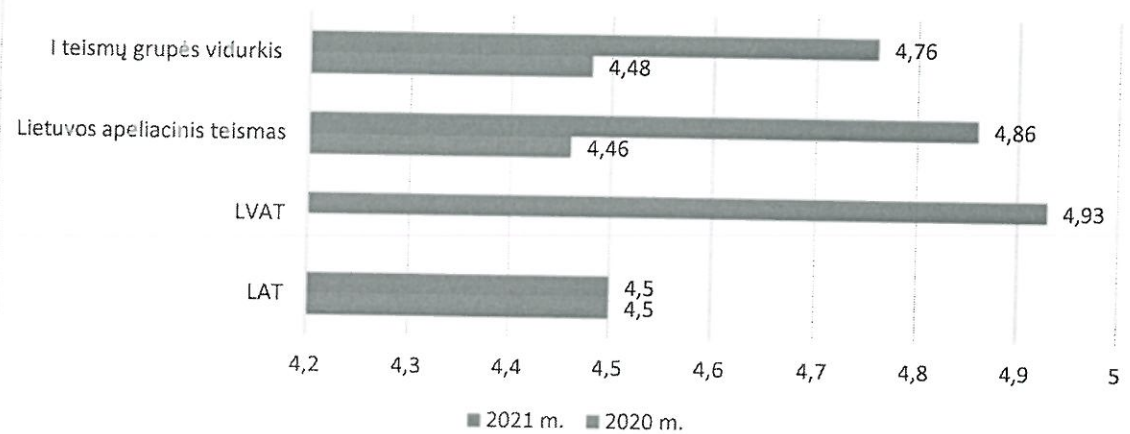


2 kriterijaus, susijusio su teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateiktos informacijos apie teismo posėdžius ir kt. aktualumu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,67 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,54 balo), pakilo 0,13 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,6 iki 4,75 balo (2020 m. – nuo 4,2 iki 4,8 balo).



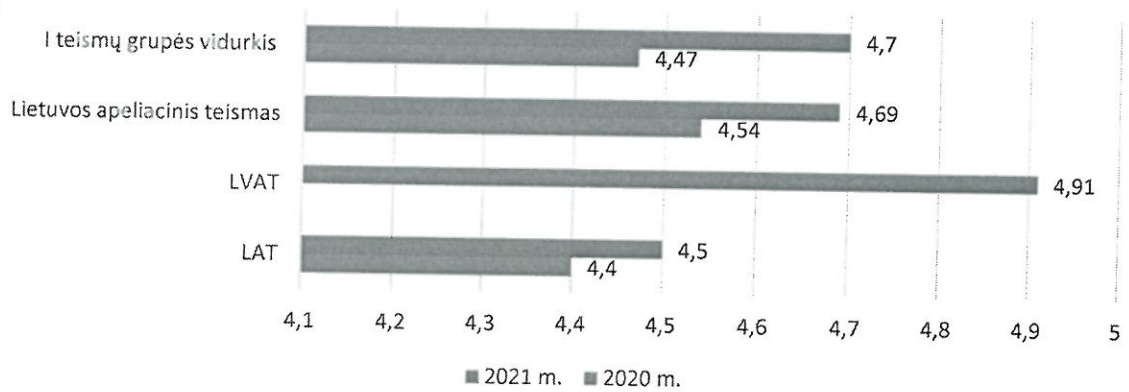
3 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų tvarkinga ir dalykiška apranga, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,76 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,48 balo), pakilo 0,28 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,5 iki 4,93 balo (2020 m. – nuo 4,46 iki 4,5 balo).

3 kriterijus. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška



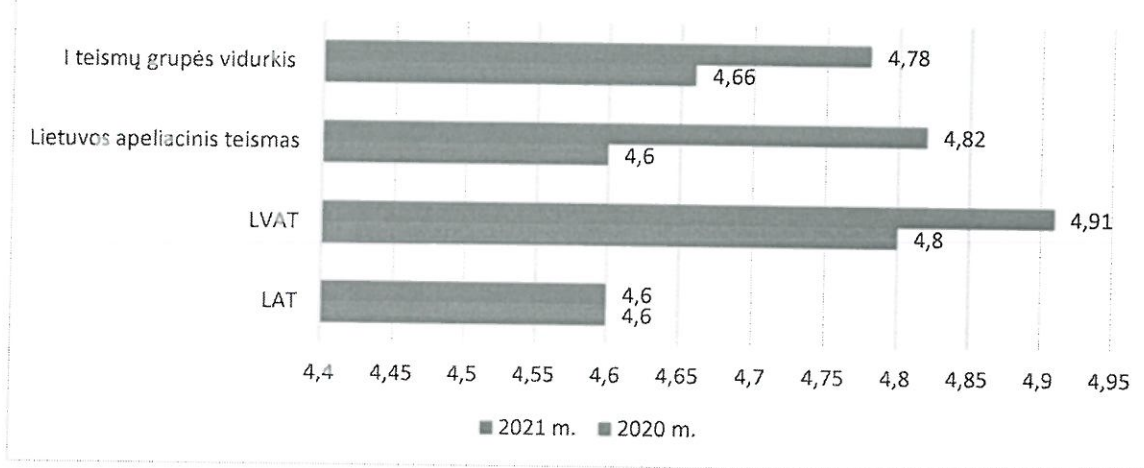
4 kriterijaus, susijusio su aptarnavimu raštinėje laiku, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,7 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,47 balo), pakilo 0,23 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,5 iki 4,91 balo (2020 m. – nuo 4,4 iki 4,54 balo).

4 kriterijus. 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.



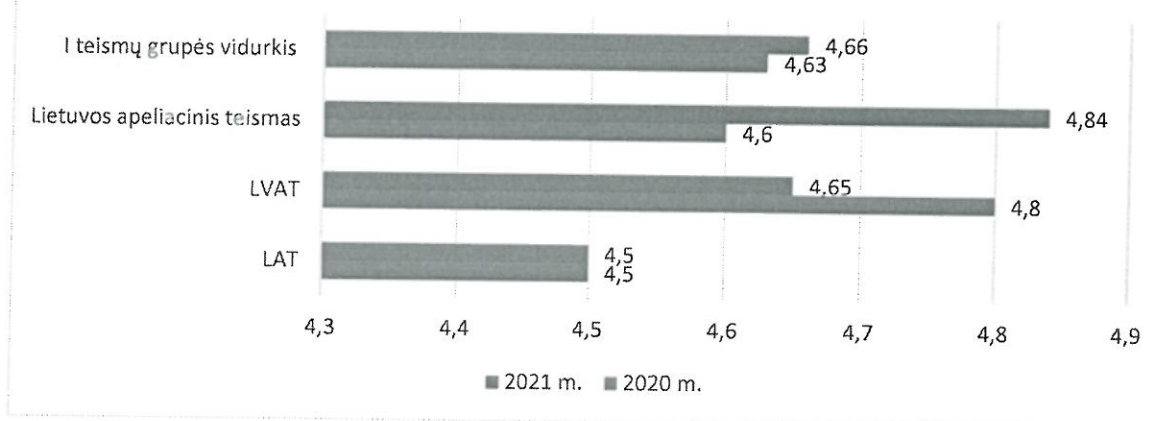
5 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbiu ir dalykišku bendravimu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,78 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,66 balo), pakilo 0,12 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,6 iki 4,91 balo (2020 m. – nuo 4,6 iki 4,8 balo).

5 kriterijus. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai



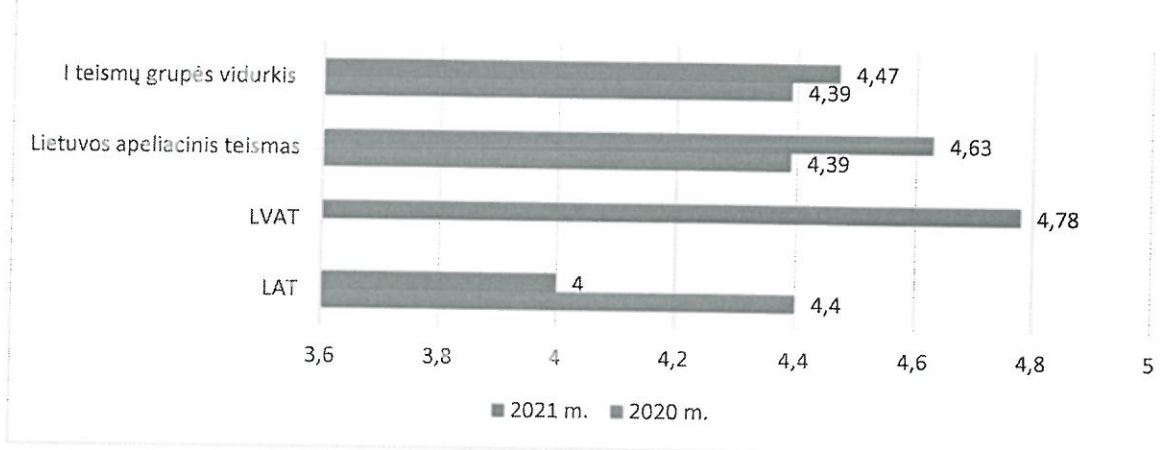
6 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų (ne teisėjų) kompetencija aiškiai ir išsamiai atsakyti į lankytojų rūpimus klausimus (nevarojant nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškinus, žargono ir pan.), vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,66 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,63 balo), – išliko beveik toks pats. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,5 iki 4,84 balo (2020 m. – nuo 4,5 iki 4,8 balo).

6 kriterijus. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevaroja profesinių terminų jų nepaaiškinę, žargono ir pan.)

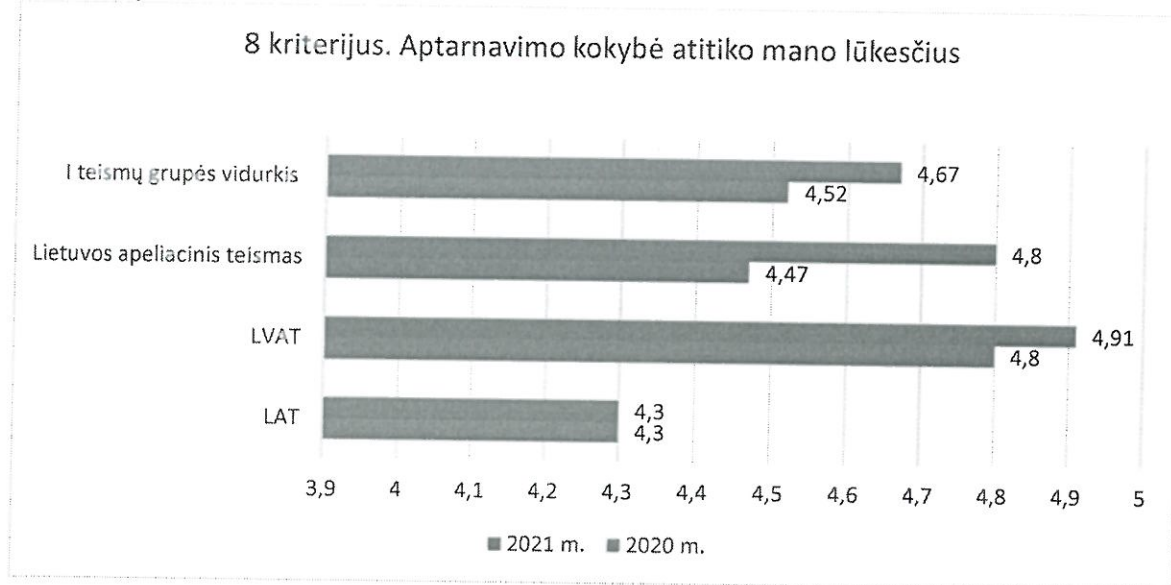


7 kriterijaus, susijusio su laukiančių asmenų informavimu apie atidedamus ar vėluojančius posėdžius, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,47 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,39 balo), kilstelėjo 0,08 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,0 iki 4,78 balo (2020 m. – nuo 4,39 iki 4,4 balo).

7 kriterijus. Jei teismo posėdis atidedamas ir vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką



8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo kokybės atitiktimi lūkesčiams, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,67 balo, lyginant su praėjusiais metais (2020 m. – 4,52 balo), kilstelėjo 0,15 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,3 iki 4,91 balo (2020 m. – nuo 4,3 iki 4,8 balo).



Šios grupės teismuose 2021 m. matyti aukštesni (lyginant su 2020 m.) 1-o ir 2-o kriterijų, susijusių su nuorodų į teisme esančias patalpas aiškumu bei informacijos stenduose, ekranuose aktualumu, vertinimo rezultatai, taip pat aukštesni ir teismų grupės vidurkiai minėtų kriterijų atžvilgiu. Tikėtina, kad vertinimas pagerėjo teismuose įrengus aiškesnes nuorodas į teisme esančias patalpas bei taikant organizacines priemones dėl savalaikio informacijos apie atidedamus posėdžius fiksavimo LITEKO sistemoje. Nors vertinimai ir aukštesni, tačiau kai kurie respondentai pastebi, kad monitorių ekranuose pateikiama informacija apie posėdžius juda labai lėtai, nes rodomi teismo visos dienos posėdžiai, taigi jiems tenka sugaišti nemažai laiko, kol randa informaciją apie juos dominančius posėdžius.

Matomas 3–6 kriterijų, susijusių su dalykine apranga, aptarnavimu laiku, pagarbiu ir dalykišku bendravimu bei aiškiais ir išsamiais atsakymais, toks pats ar kiek pakilęs vertinimas, lyginant su praeitais metais.

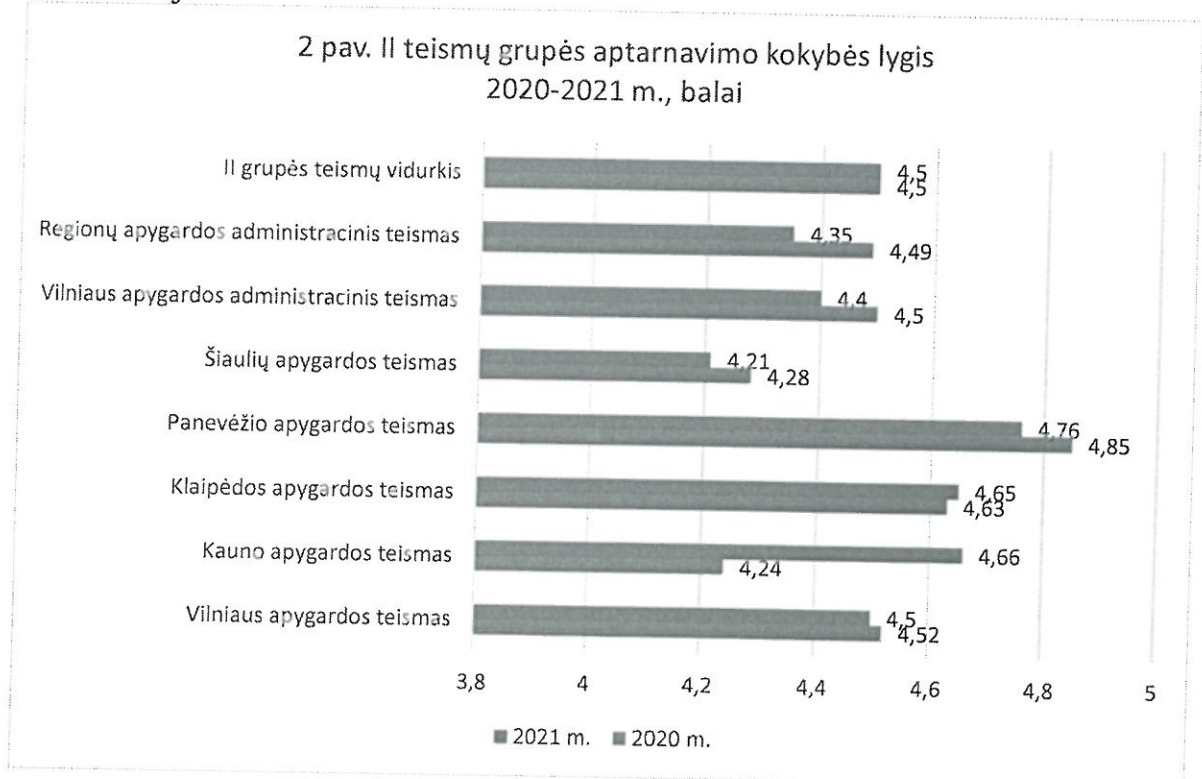
Atkreiptinas dėmesys į 7 kriterijaus, susijusio su asmenų informavimu dėl atidedamų ar vėluojančių posėdžių kai kuriuose teismuose, kiek žemesnį vertinimą, lyginant su kitais vertintais kriterijais. Asmenims yra itin svarbu, kad jie apie posėdžio laiko pasikeitimus būtų informuojami laiku. Kai kurie respondentai nurodo, kad ne visos šalys laiku yra informuojamos apie posėdžių laiko pasikeitimus.

Dėl 8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo teisme atitiktimi lūkesčiams, pastebima, kad vertinimas atskiruose teismuose išliko toks pat ar net aukštesnis nei ankstesniais metais. Pavieniai respondentai pažymi, kad jiems yra svarbu operatyviai susisiekti su teismo aptarnaujančiais darbuotojais, bet tai ne visada pavyksta.

Kaip ir ankstesniais metais, asmenims buvo svarbu, kad paprastesnes bylas nagrinėtų nuotoliniu būdu, per dalykinį bendravimą el. paštu ar kt. ryšio priemonėmis.

II grupė

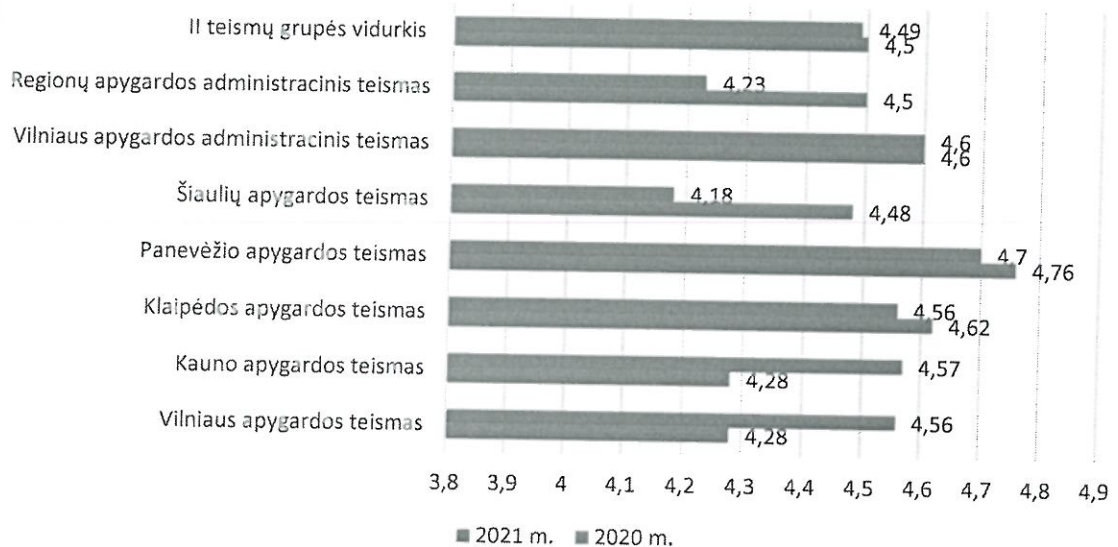
2 pav. pateikti II teismų grupės aptarnavimo kokybės lygio 2020–2021 m. vidurkiai balais, jame matyti, kad atskiruose teismuose aptarnavimo kokybės lygis įvertintas nuo 4,21 iki 4,76 balo, t. y. lyginant su praeitais metais šiek tiek pakilo ar išliko toks pat aukštas, ar kiek pažemėjo (2020 m. buvo nuo 4,24 iki 4,85 balo). Bendras grupės vidurkis liko toks pats – 4,5 balo. Tikslėsniai aptarti duomenys, aptarnavimo lygio balas pagal kriterijus bei bendras vidurkis pateikti ataskaitos 2 priedo 2 lentelėje.



Atskirų kriterijų statistiniai vertinimai:

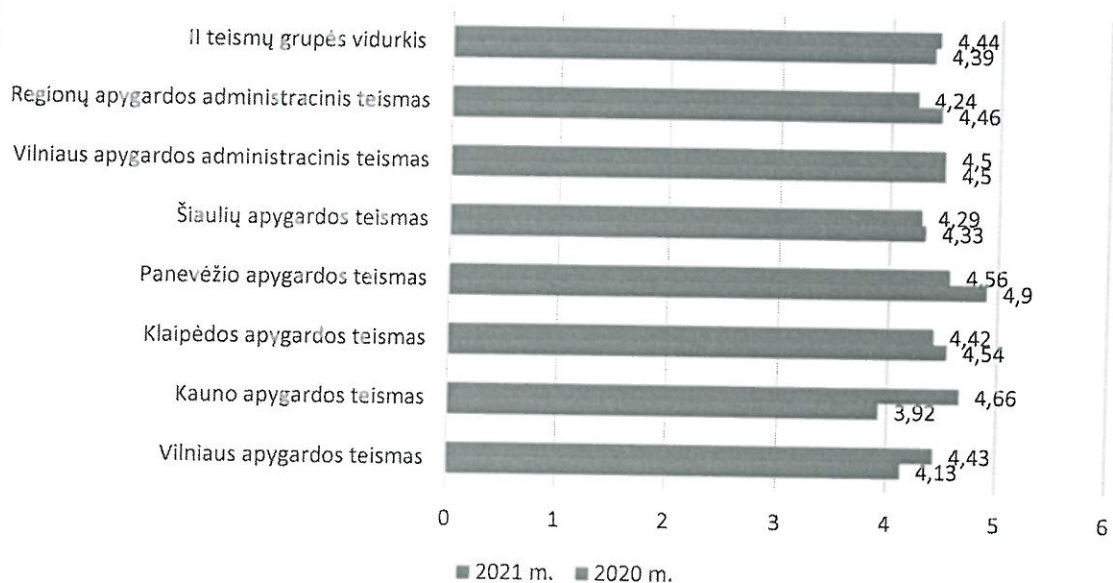
1 kriterijaus, susijusio su aiškių nuorodų pateikimu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,49 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,5 balo), beveik nepasikeitė, pažemėjo 0,01 balo. Atskiruose teismuose vertinimai svyruoja nuo 4,18 iki 4,57 balo (2020 m. – nuo 4,28 iki 4,76 balo).

1 kriterijus. Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)



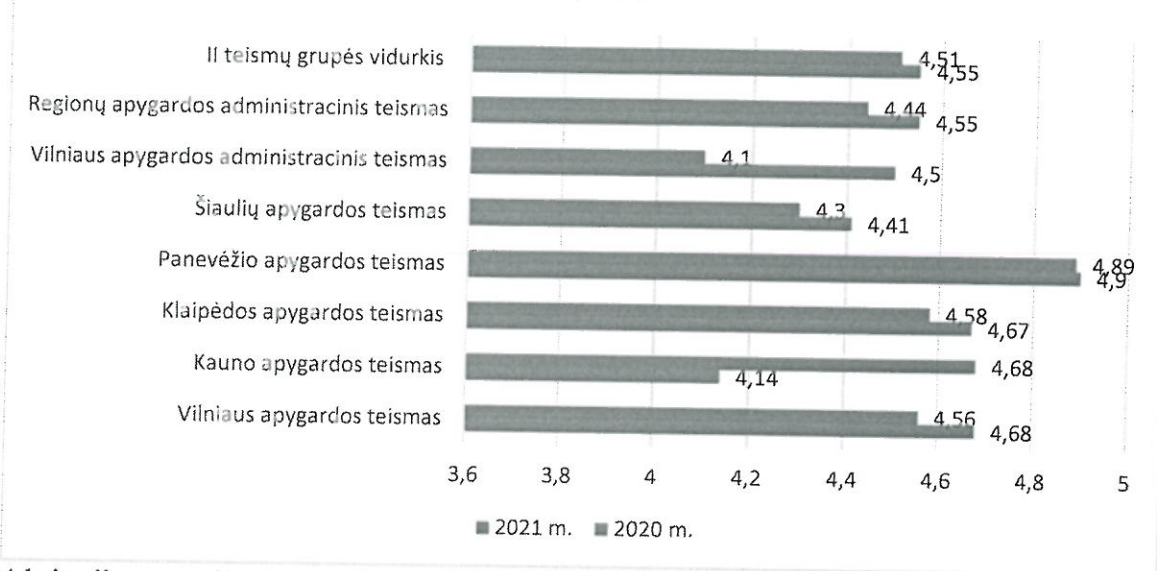
2 kriterijaus, susijusio su teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateiktos informacijos apie teismo posėdžius ir kt. aktualumu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,44 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,39 balo), pakilo 0,05 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,24 iki 4,66 balo (2020 m. – nuo 3,92 iki 4,9 balo).

2 kriterijus. Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali



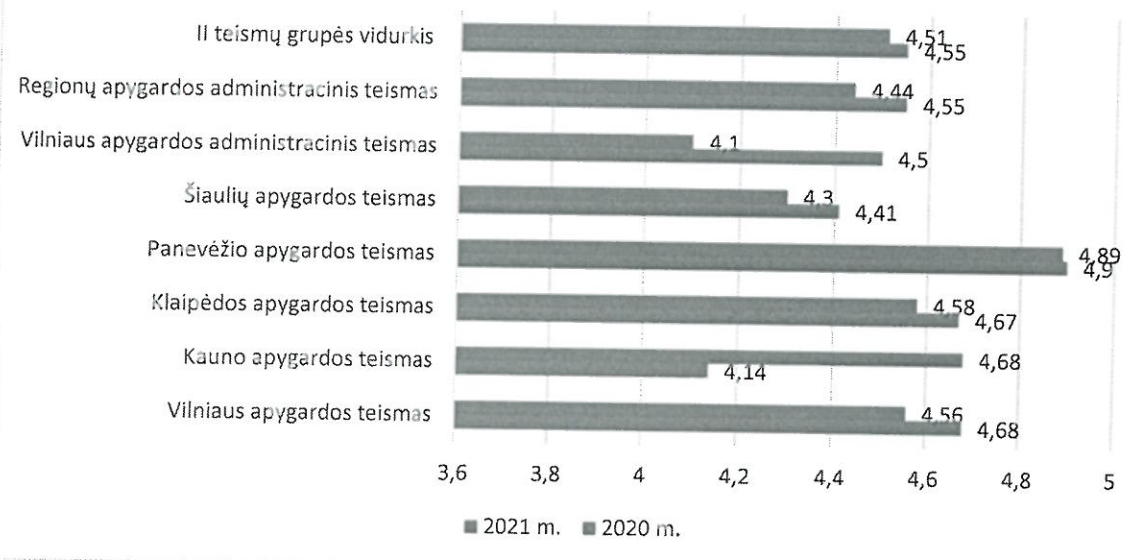
3 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų tvarkinga ir dalykiška apranga, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,51 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,55 balo), pažemėjo 0,04 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,1 iki 4,89 balo (2020 m. – nuo 4,14 iki 4,9 balo).

3 kriterijus. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška



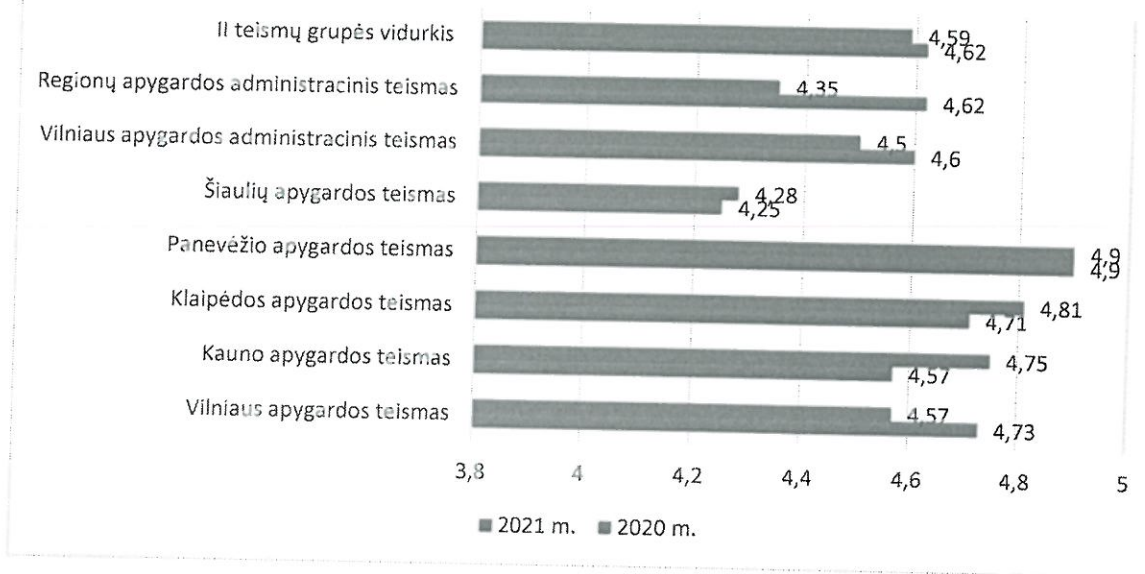
4 kriterijaus, susijusio su aptarnavimu raštinėje laiku, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,49 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,51 balo), pažemėjo 0,02 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,2 iki 4,79 balo (2020 m. – nuo 4,22 iki 4,86 balo).

4 kriterijus. Teismo darbo laiku Teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)



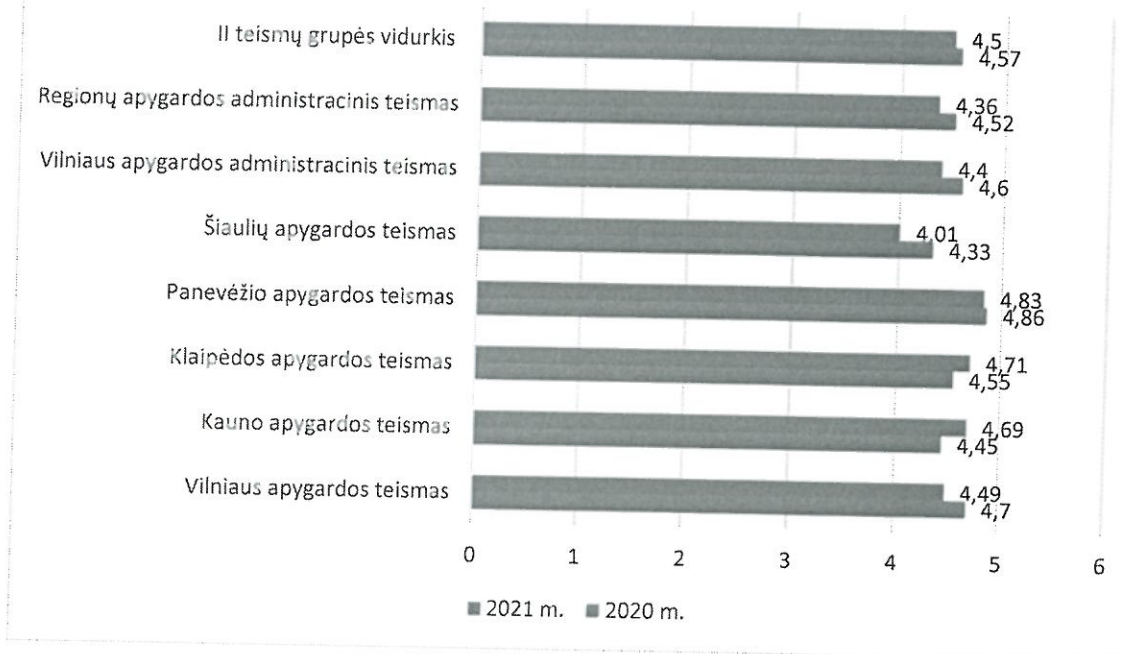
5 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbiu ir dalykišku bendravimu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,59 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,62 balo), pažemėjo 0,03 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,35 iki 4,9 balo (2020 m. – nuo 4,25 iki 4,9 balo).

5 kriterijus. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai



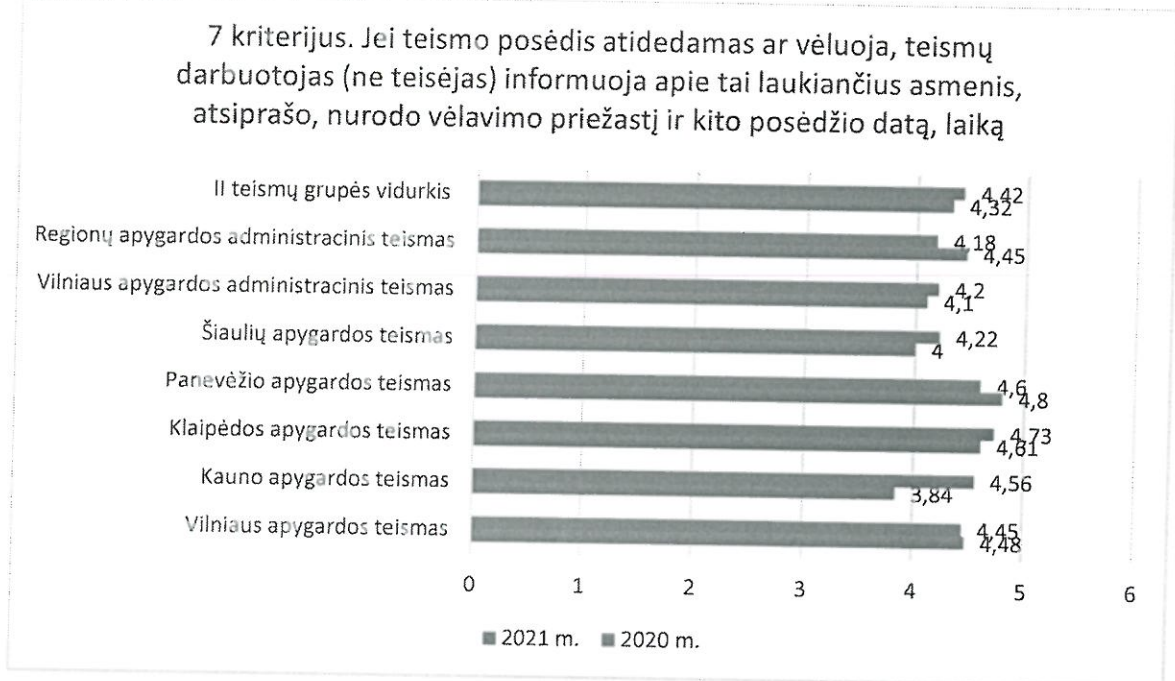
6 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų (ne teisėjų) kompetencija aiškiai ir išsamiai atsakyti į lankytojų rūpimus klausimus (nevarojant nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškinus, žargono ir pan.), vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,5 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,57 balo), pažemėjo 0,07 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,01 iki 4,83 balo (2020 m. – nuo 4,33 iki 4,86 balo).

6 kriterijus. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako man rūpimus klausimus (nevarojant profesinių terminų jų nepaaiškinę, žargono ir pan.)

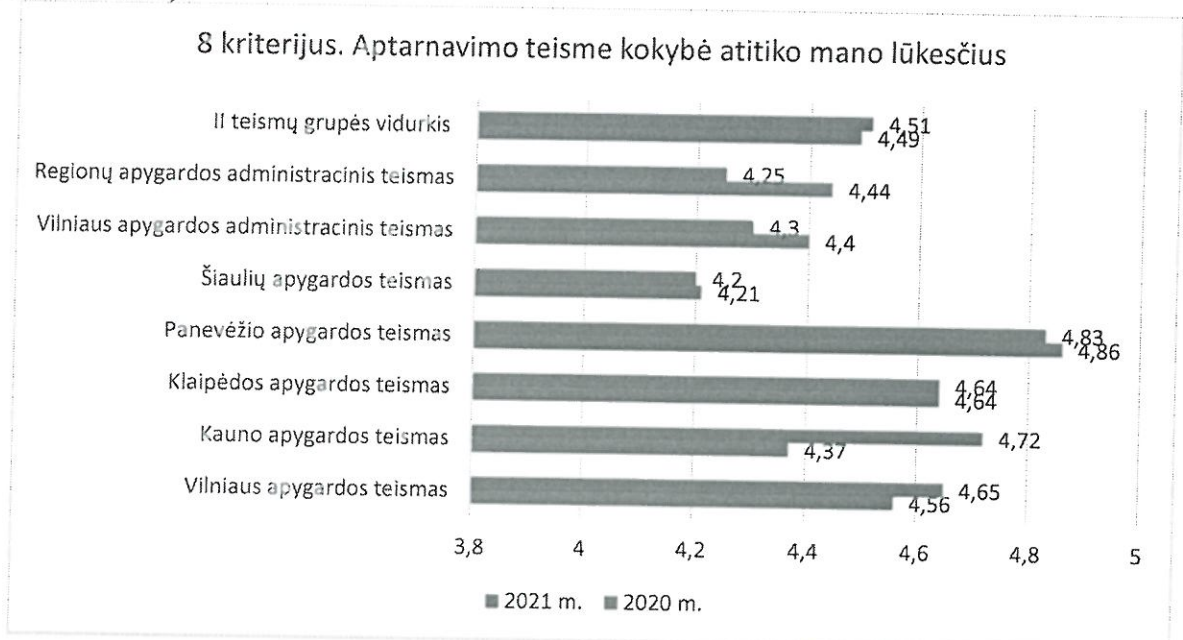


7 kriterijaus, susijusio su laukiančių asmenų informavimu apie atidedamus ar vėluojančius posėdžius, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,42 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. –

4,32 balo), kilstelėjo 0,1 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,18 iki 4,73 balo (2020 m. – nuo 3,84 iki 4,8 balo).



8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo kokybės atitiktimi lūkesčiams, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,51 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,49 balo), kilstelėjo 0,02 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,2 iki 4,83 balo (2020 m. – nuo 4,21 iki 4,86 balo).



Analizuojant teismų apklausos rezultatus pagal atskirus kriterijus matyti, kad aukščiausiai įvertinti 5 ir 6 kriterijai, susiję su teismo darbuotojų (ne teisėjų) mandagiu ir dalykišku bendravimu bei aiškiu ir išsamiu atsakymu į rūpimus klausimus.

Kai kuriuose teismuose, atsižvelgus į praeitų metų apklausų metu nustatytas tobulintinas sritis, buvo atnaujintos, aktualizuotos nuorodos į teismų patalpas, teismo lankytojų patogumui buvo įrengti monitoriai, kuriuose skelbiama informacija apie posėdžių tvarkaraščius, buvo

atliekami patikrinimai, ar informacija, skelbiama teismo informaciniuose stenduose ir teismo interneto puslapyje, yra išsami ir aktuali, 1 ir 2 kriterijaus vertinimai kilstelėjo. Kituose teismuose kiek žemiau įvertinti ir (ar) sulaukę pavienių pastabų 1 ir 2 kriterijai rodo, kad, kaip ir praeitais metais, šie kriterijai teismo lankytojams yra labai svarbūs. Kai kurie respondentai pasigedo aiškesnių nuorodų į posėdžių sales, aiškaus posėdžių tvarkaraščio atvaizdavimo, daug laiko gaišo laukdami, kol ekranuose bus pateikiama informacija apie jiems rūpimus posėdžius.

Daugiau dėmesio atskiromis pastabomis susilaukė ir 7 kriterijus, susijęs su asmenų informavimu apie atidedamus ar vėluojančius posėdžius. Kai kurie vertinimai ir pastebėjimai rodo, kad besikreipiančių į teismą informavimas apie posėdžių laiko pasikeitimus arba atidėjimus ne visais atvejais yra pakankamas.

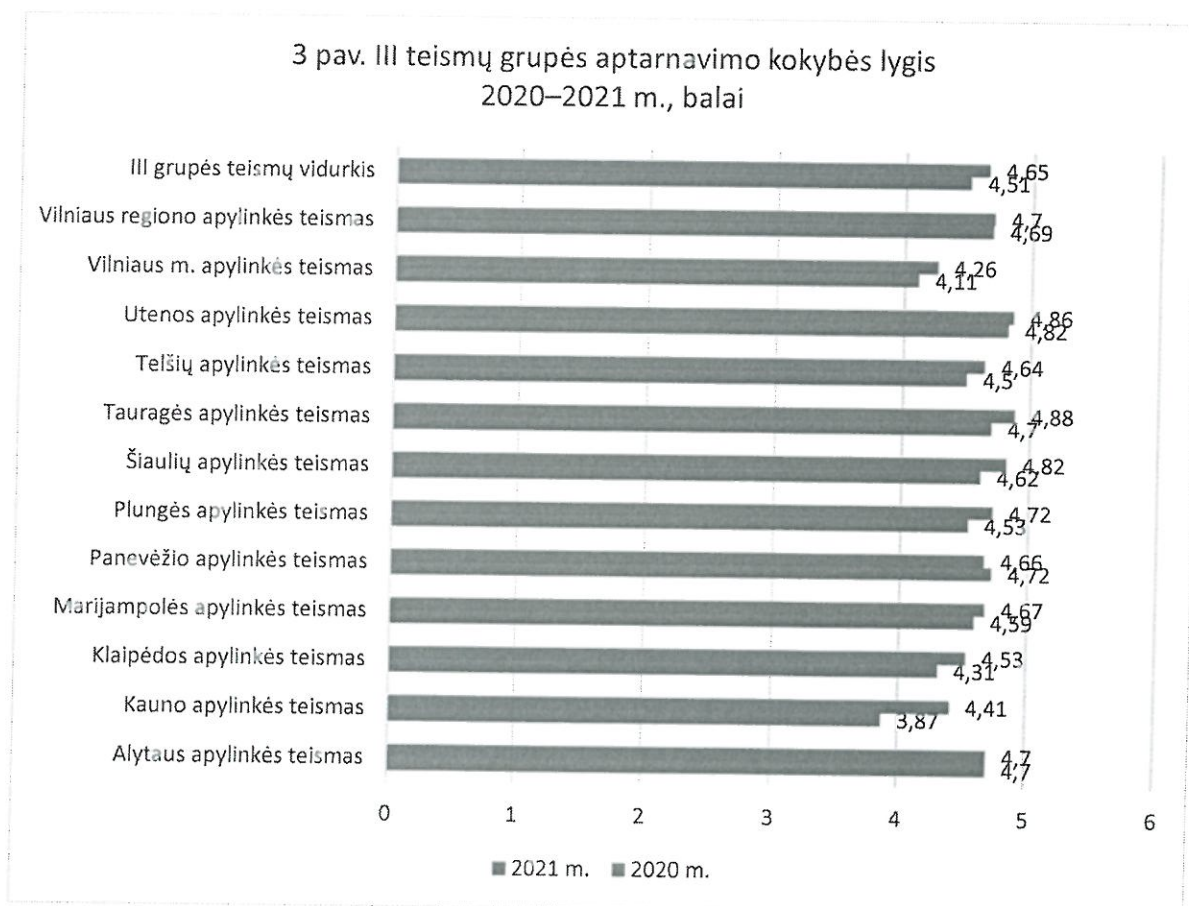
Dėl 8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo teisme atitiktimi lūkesčiams, pastebima, kad vertinimas atskiruose teismuose išliko toks pats ar net aukštesnis nei ankstesniais metais.

Atskiri respondentų pastebėjimai dėl praktinių pasiūlymų, kaip gerinti procesus, susijusius su nuotoliniu bylų nagrinėjimu ir techninių priemonių panaudojimu, susipažinimo su bylomis proceso valdymu įdiegiant išankstinę registraciją ar nustatant optimalesnį raštinės darbo laiką, pvz., nuo 7.30 val. ir kt., yra vertintini ir svarstyteni.

III grupė

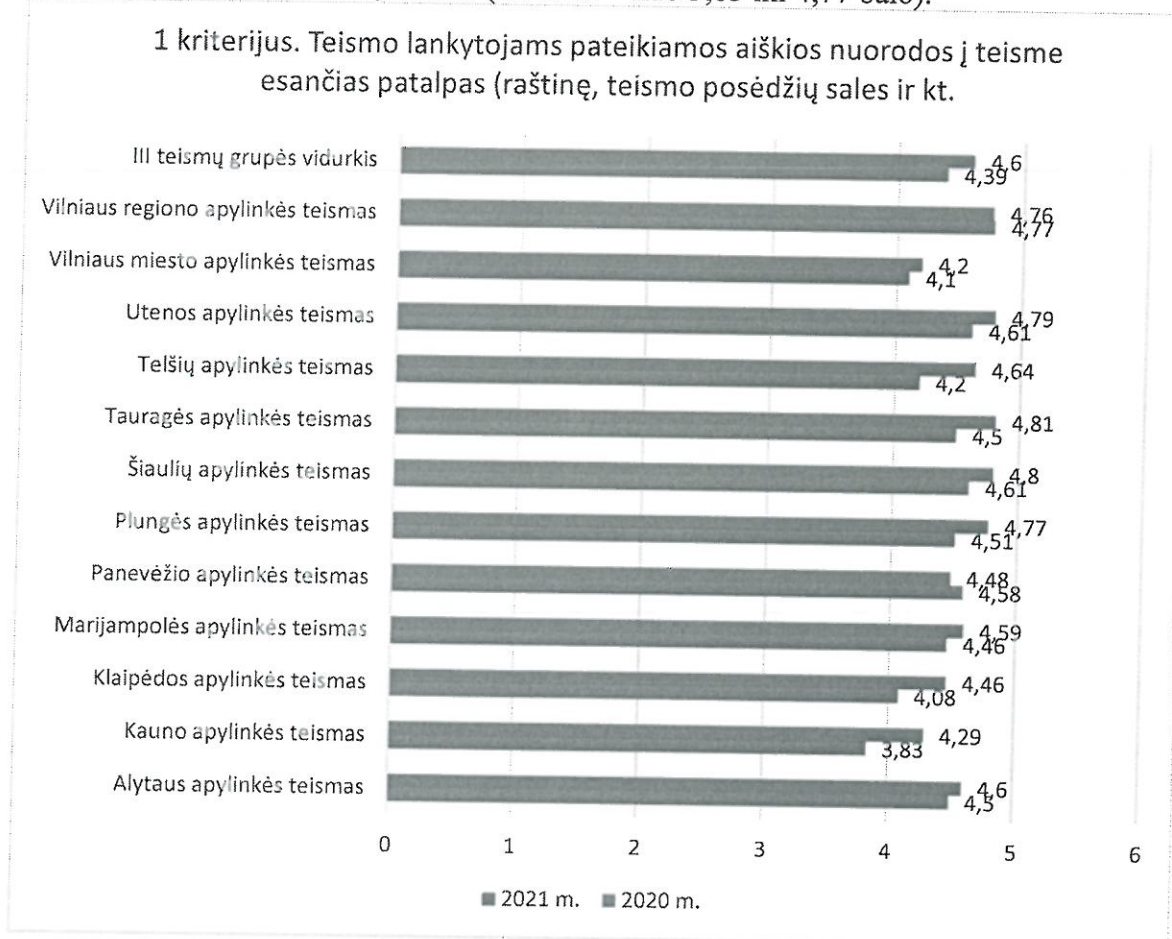
Ataskaitos 2 priedo 3 lentelėje pateikti III teismų grupės apklausos rezultatai pagal kriterijus bei jų vidurkiai, taip pat respondentų skaičius bei tikslesnis apklausų atlikimo laikotarpis.

3 pav. pateikti III teismų grupės aptarnavimo kokybės lygio 2020–2021 m. vidurkiai balais, jame matyti, kad atskiruose teismuose aptarnavimo kokybės lygis įvertintas nuo 4,26 iki 4,88 balo, t. y. lyginant su praeitais metais pakilo (2020 m. buvo nuo 3,87 iki 4,82 balo). Kitaip tariant, 2021 m. visų teismų rezultatai buvo vertinamai gerai arba labai gerai, ir bendras grupės vidurkis, lyginant su 2020 m., pakilo 0,14 balo (nuo 4,51 balo) ir yra 4,65 balo.

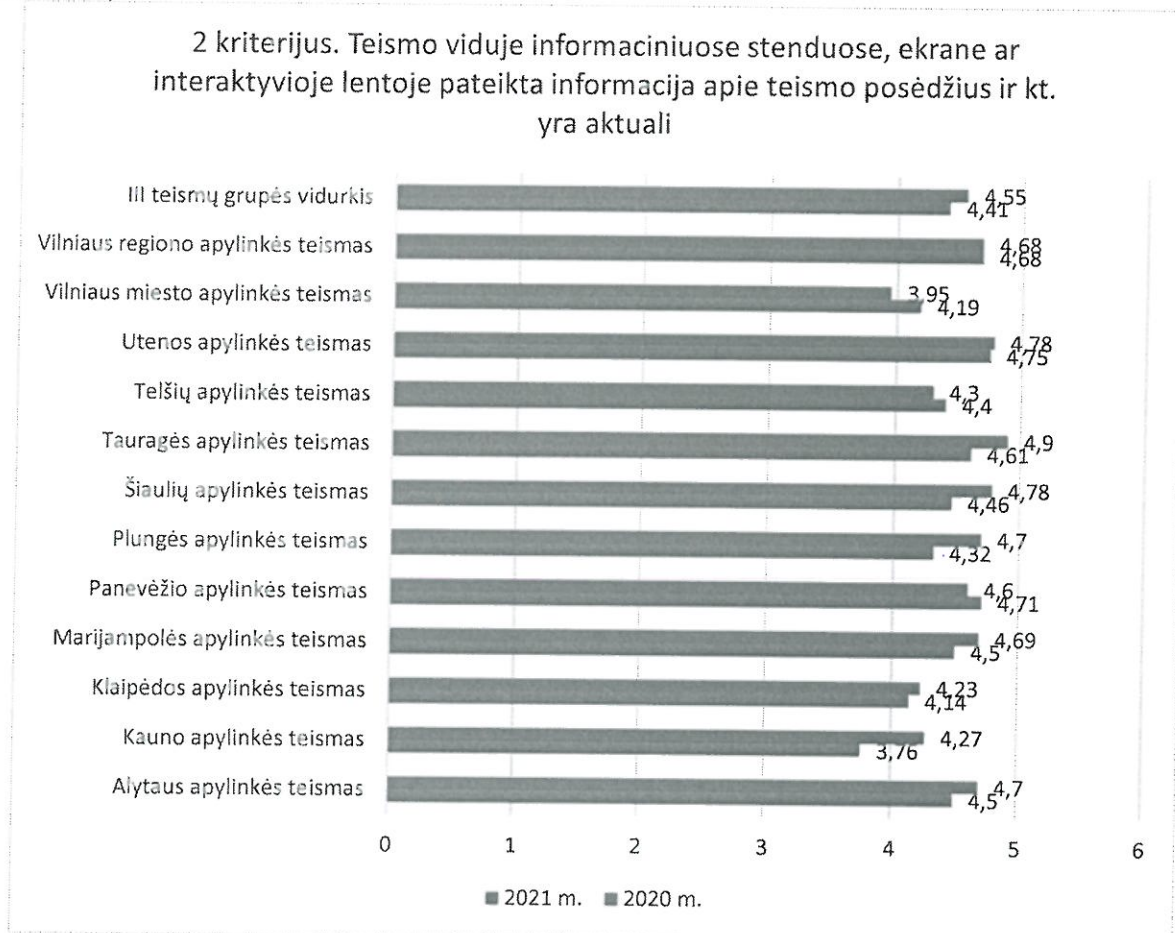


Atskirų kriterijų statistiniai vertinimai:

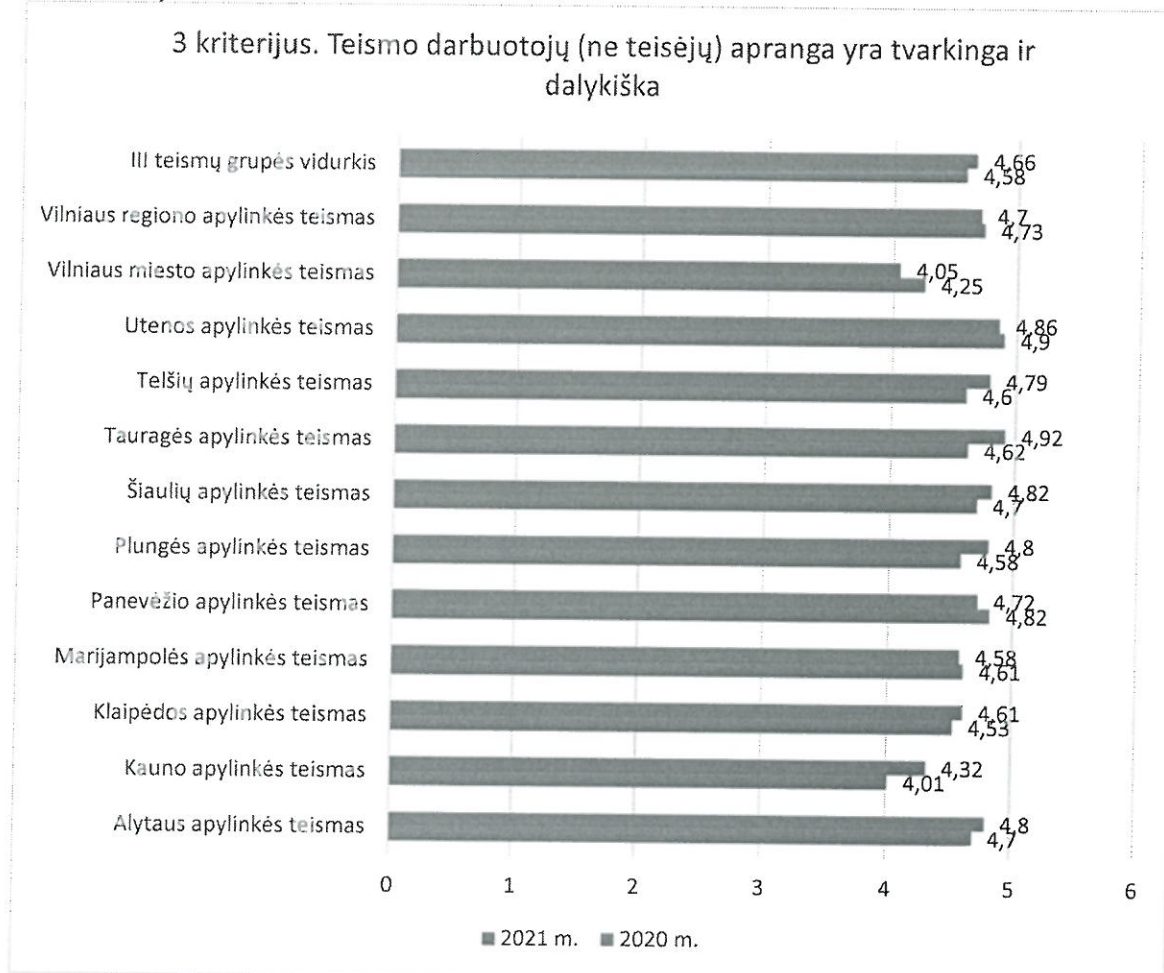
1 kriterijaus, susijusio su aiškių nuorodų pateikimu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,6 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,39 balo), pakilo 0,21 balo. Atskiruose teismuose vertinimai svyruoja nuo 4,2 iki 4,81 balo (2020 m. – nuo 3,83 iki 4,77 balo).



2 kriterijaus, susijusios su teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateiktos informacijos apie teismo posėdžius ir kt. aktualumu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,55 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,41 balo), pakilo 0,14 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 3,95 iki 4,9 balo (2020 m. – nuo 3,76 iki 4,75 balo).

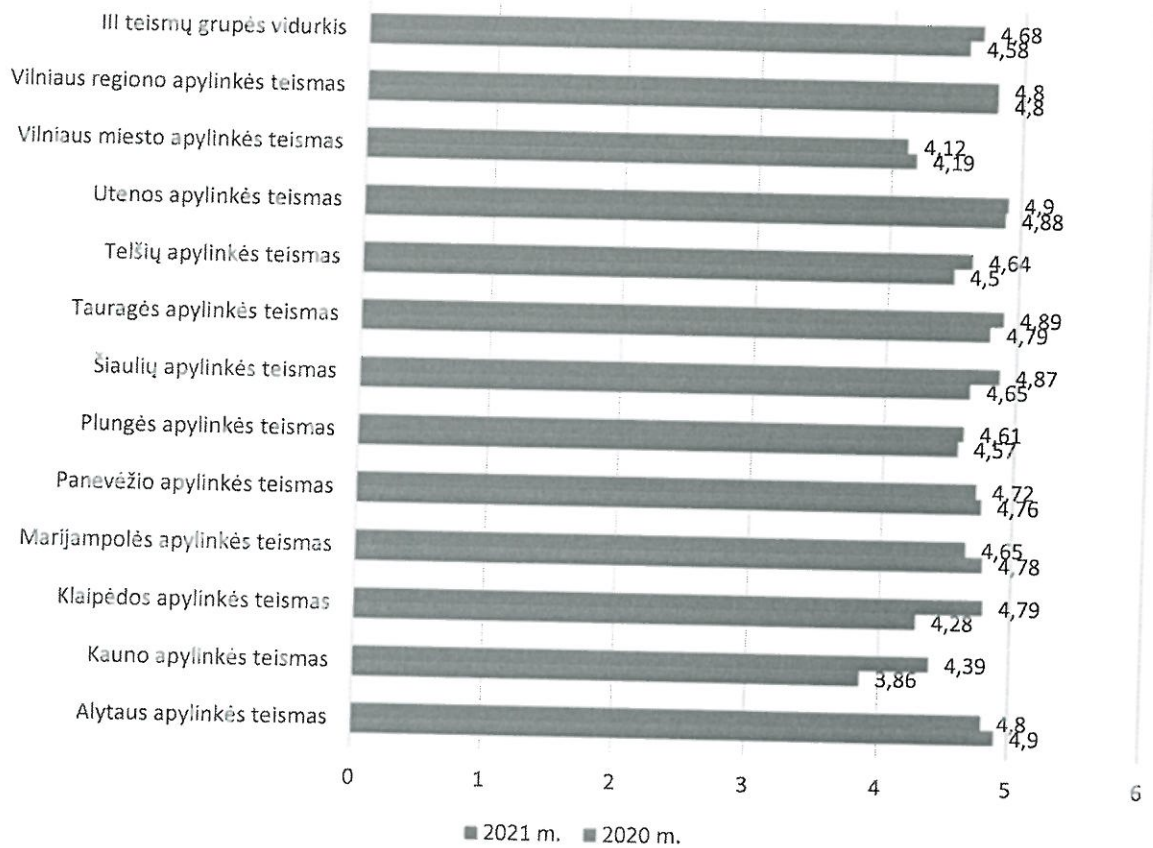


3 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų tvarkinga ir dalykiška apranga, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,66 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,58 balo), pakilo 0,08 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,05 iki 4,92 balo (2020 m. – nuo 4,01 iki 4,9 balo).

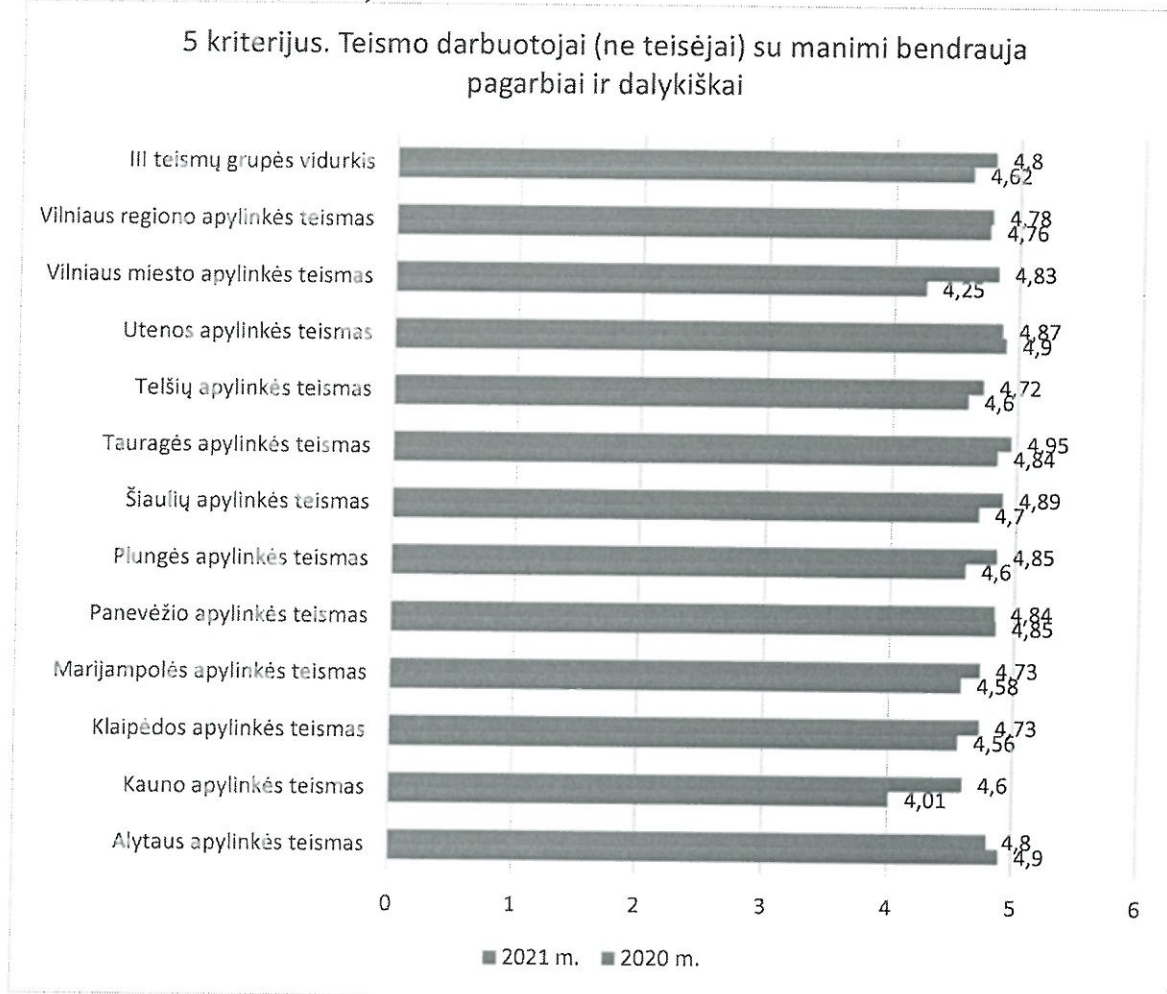


4 kriterijaus, susijusio su aptarnavimu raštinėje laiku, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,68 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,58 balo), pakilo 0,1 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,12 iki 4,9 balo (2020 m. – nuo 3,86 iki 4,88 balo).

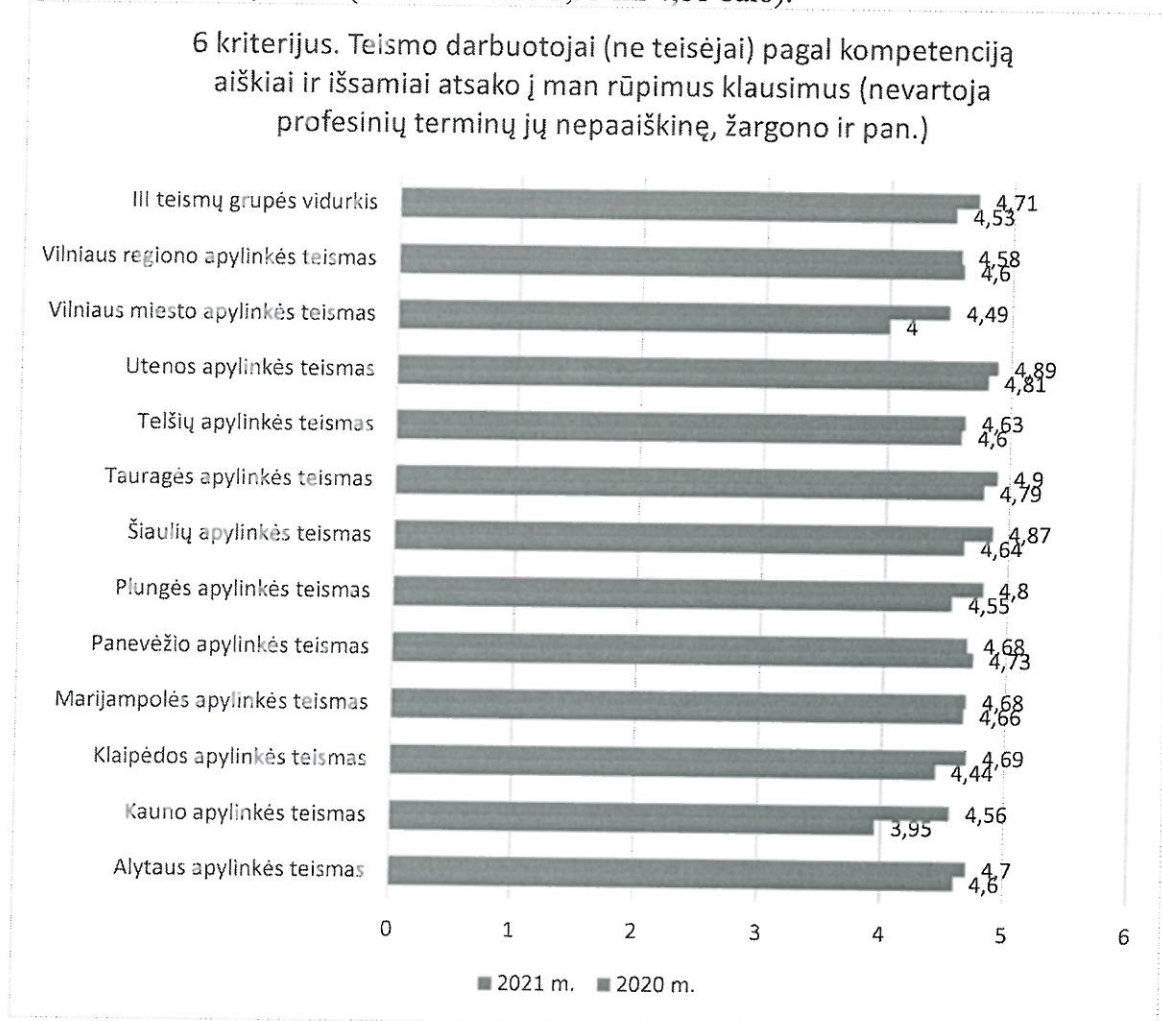
4 kriterijus. Teismo darbo laiku Teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)



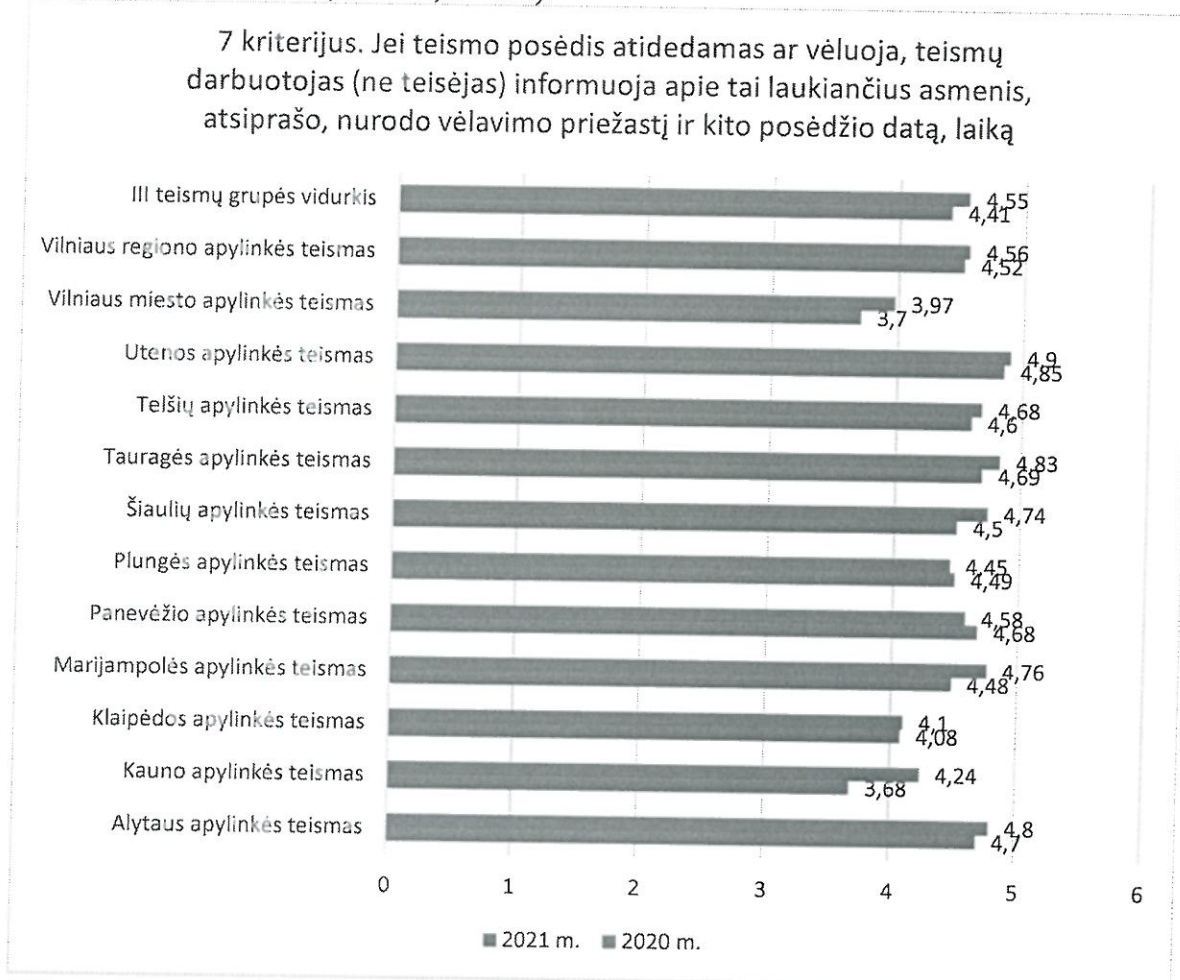
5 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbiu ir dalykišku bendravimu, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,8 balo, lyginant su pareitais metais (2020 m. – 4,62 balo) pakilo 0,18 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,6 iki 4,95 balo (2020 m. – nuo 4,01 iki 4,9 balo).



6 kriterijaus, susijusio su teismo darbuotojų (ne teisėjų) kompetencija aiškiai ir išsamiai atsakyti į lankytojams rūpimus klausimus (nevarojant nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškinus, žargono ir pan.), vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,71 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,53 balo), pakilo 0,18 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,49 iki 4,9 balo (2020 m. – nuo 3,95 iki 4,81 balo).

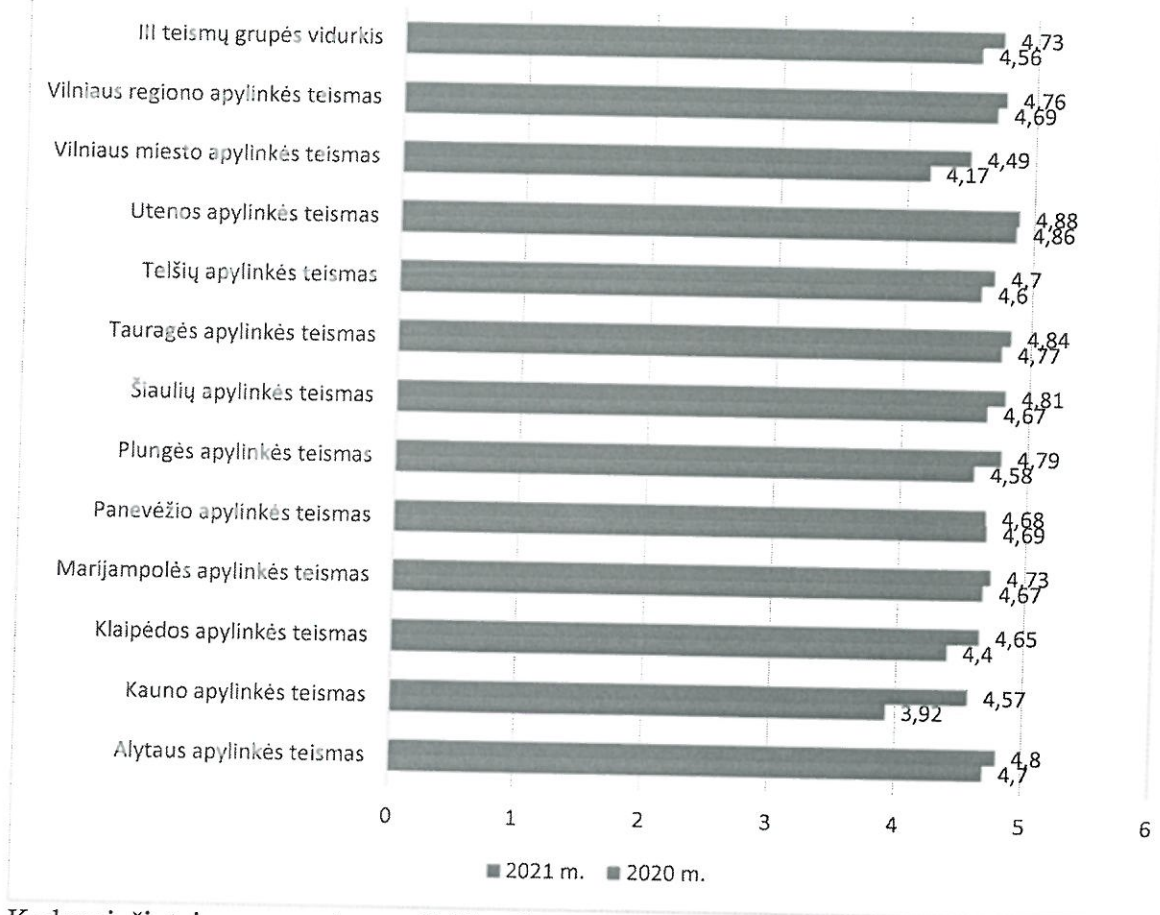


7 kriterijaus, susijusio su laukiančių asmenų informavimu apie atidedamus ar vėluojančius posėdžius, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,55 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,41 balo), kilstelėjo 0,14 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 3,97 iki 4,9 balo (2020 m. – nuo 3,68 iki 4,85 balo).



8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo kokybės atitiktimi lūkesčiams, vidutinis teismų grupės vertinimas – 4,73 balo, lyginant su praeitais metais (2020 m. – 4,56 balo), kilstelėjo 0,17 balo. Atskiruose teismuose šio kriterijaus vertinimai svyruoja nuo 4,49 iki 4,88 balo (2020 m. – nuo 3,92 iki 4,86 balo).

8 kriterijus. Aptarnavimo kokybė atitiko mano lūkesčius



Kadangi ši teismų grupė yra didžiausia, o kiekvieno teismo informacija apie kriterijų įvertinimą pateikta kaip visų teismo rūmų vidutinis rezultatas, sudėtinga išskirti atskirų teismų geresnius ir prastesnius rezultatus. Atskiruose teismuose matyti žemesni 1-o 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 ne visada yra aiški. Kiek žemesnis 4 kriterijaus dėl aptarnavimo raštinėje laiku (iš karto) bei 3 kriterijaus dėl teismo darbuotojų dalykinės aprangos 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. Dėl 8 kriterijaus, susijusio su aptarnavimo teisme atitiktimi lūkesčiams, pastebima, kad, lyginant su ankstesniais metais, jis pakilo.

Kai kurių teismų ataskaitose dėl žemesnio 1 ir 2 kriterijaus vertinimo pastebėta, kad tai galimai susiję su asmenų emocine būkle (stresu, įtampa ir pan.) lankantis teisme bei ekstremalios situacijos metu šalyje ribojamais lankytojų srautais, apsilankymo trukme, dėl ko, tikėtina, kad į teismą atvykę asmenys sunkiau orientavosi teisme ir turėjo mažiau laiko rasti jiems aktualią informaciją.

Atskiri respondentai pateikė siūlymų dėl aptarnavimo gerinimo, pvz., pasiūlymą dėl patogesnio apmokėjimo už dokumentų kopijas būdo – apmokėjimo kortele įgyvendinimo, sieninio laikrodžio būtinybės vestibuliuose ir pan.

3. IŠVADOS

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

I grupė

1. I teismų grupės respondentų skaičius faktiškai atitiko planuotą, todėl galima teigti, kad apklausa pakankamai reprezentatyvi. Apklausų periodai kiek skiriasi, vienuose teismuose apklausos buvo vykdomos rugsėjo–spalio mėn., kituose – lapkričio–gruodžio mėn.

2. Išanalizavus I teismų grupės asmenų apklausos ataskaitas, konstatuotina, kad 2021 m. bendras vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis šioje teismų grupėje yra labai aukštas, t. y. 4,66 balo ir yra aukštesnis už 2020 m. 0,1 balo (2020 m. buvo 4,56 balo).

3. Teismuose vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis svyruoja nuo 4,4 iki 4,84 balo (2020 m. nuo 4,4 iki 4,76 balo), t. y. nuo aukšto iki labai aukšto aptarnavimo kokybės lygio, bei ženkliai viršijo I teismų grupei planuotą 4,1 balo lygį.

4. Apibendrinant išdėstytą informaciją, galima teigti, kad respondentai geriausiai įvertino teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbų ir dalykišką bendravimą (5 kriterijus), labai gerai įvertino teismo darbuotojų (ne teisėjų) atsakymų į rūpimus klausimus pateikimą (6 kriterijus). Mažiausiai, lyginant su kitais kriterijais, įvertintas asmenų informavimu laiku apie atidedamus posėdžius (7 kriterijus). Daugiau pastebėjimų gauta dėl informacijos apie posėdžius skelbimo (2 kriterijus).

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

II teismų grupė

1. II teismų grupės gautų faktiškai užpildytų anketų skaičius yra pakankamas, beveik visų teismų apklausos atlikimo periodas tas pats – rugsėjis–spalis (išskyrus vieną teismą, jo periodas – rugsėjis–gruodis), todėl galima teigti, kad iš esmės apklausos rezultatai pakankamai reprezentatyvūs.

2. Išanalizavus II grupės teismų asmenų apklausos ataskaitas, konstatuotina, kad bendras vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis šioje teismų grupėje, kaip ir praeitais metais, yra labai aukštas, t. y. 4,5 balo pagal penkiabalę sistemą, pokyčių nėra įvykę.

3. Atskiruose teismuose bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis svyruoja nuo 4,21 iki 4,76 balo, praeitais metais – nuo 4,24 iki 4,85 balo pagal penkiabalę sistemą, t. y. nuo aukšto iki labai aukšto aptarnavimo kokybės lygio, ir viršijo II teismų grupei planuotą 4,1 balo lygį.

4. Apibendrinant išdėstytą informaciją, galima teigti, kad, kaip ir praeitais metais, 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.

5. Kiek prastesnis 1 ir 7 kriterijų, susijusių su nuorodų į teismo patalpas aiškumu ir asmenų informavimu apie vėluojančius ar atidedamus posėdžius, vidurkis. Į šiek tiek žemiau vertinamus vidurkius patenka 2 kriterijus, susijęs su informacijos apie posėdžius pateikimu teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje. Teismuose, kuriuose buvo atnaujintos ir aktualizuotos nuorodos į teismo patalpas ir įdiegti inovatyvūs techniniai posėdžių tvarkaraščių atvaizdavimo sprendimai, 1 ir 2 kriterijaus vertinimai pakilo, lyginant su praeitais metais.

6. 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.

III teismų grupė

1. III teismų grupės gautų užpildytų anketų skaičius iš esmės pakankamas, kad apklausa būtų reprezentatyvi, išskyrus Vilniaus miesto apylinkės teismą. Didžioji dalis teismų apklausas vykdė rugsėjo–spalio mėn.

2. Išanalizavus III grupės teismų asmenų apklausos ataskaitas, konstatuotina, kad bendras vidutinis asmenų aptarnavimo kokybės lygis šioje teismų grupėje yra labai aukštas, t. y. 4,65 balo pagal penkiabalę sistemą ir yra 0,14 balo aukštesnis, lyginant su 2020 m. Taigi, III teismų grupės teismai ženkliai viršijo planuotą 4,1 balo kokybės lygį.

3. Atskiruose teismuose vidutinis aptarnavimo kokybės lygis įvertintas nuo 4,26 iki 4,88 balo, t. y. lyginant su praeitais metais pakilo (2020 m. buvo nuo 3,87 iki 4,82 balo). Kitaip tariant, 2021 m. visų teismų rezultatų vidurkiai buvo vertinamai kaip aukšti arba labai aukšti.

4. Respondentai geriausiai vertina teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbą ir dalykišką bendravimą (5 kriterijaus vidurkis – 4,8 balo), labai gerai vertinamas kriterijus dėl aiškių ir išsamių atsakymų į rūpimus klausimus (6 kriterijaus vidurkis – 4,71 balo).

5. Prasčiausiai iš 8 kriterijų vertinamas 2 kriterijus, susijęs su aktualios informacijos apie posėdžius pateikimu teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje, ir 7 kriterijus, susijęs su asmenų informavimu apie vėluojančius ar atidedamus posėdžius (atskiruose teismuose – patenkinami vertinimai). Taip pat kiek žemesnis 1 kriterijaus, susijusio su aiškiais nuorodomis į teisme esančias patalpas, vertinimas ir 4 kriterijaus, susijusio su asmenų aptarnavimu raštinėje (dokumentų priėmimo langelyje) laiku (iš karto), jei laukimo nelėmė objektyvios aplinkybės, vertinimas.

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

4. TEISMŲ REKOMENDACIJŲ APIBENDRINIMAS

Toliau pateikiamas 2021 m. teismų monitoringo ataskaitose pateiktų rekomendacijų apibendrinimas pagal teismų grupes. Pagrindinės rekomendacijų grupės susijusios su aptarnavimo sritimis, kuriose nustatytas mažiausias aptarnavimo kokybės lygis pagal stebėtus 8 kriterijus, bei priemonėmis aptarnavimui gerinti, tokiomis kaip: supažindinimas su monitoringo ataskaita bei joje išsakytų trūkumų analizė, susitarimai dėl darbo organizavimo efektyvumo, reguliarius priminimai darbuotojams dėl Asmenų aptarnavimo teismuose standarto (toliau – ir Standartas) nuostatų taikymo kasdienėje veikloje bei kvalifikacijos kėlimas asmenų aptarnavimo srityje ir kt.

I teismų grupė

Dėl supažindinimo su monitoringo ataskaita

– *Rekomenduotina su 2021 m. asmenų aptarnavimo teisme kokybės monitoringo ataskaita supažindinti teismo darbuotojus.*

Dėl aptarnavimo gerinimo

– *Gerinti aptarnavimą srityse, kuriose nustatytas aptarnavimo lygis.*

Dėl nuorodų į teisme esančias patalpas

– *Nuolat stebėti, ar pateikiamos nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.) tvarkingos, aktualios ir teisingos, teismo posėdžių salės ar reikiamo kabineto nerandančio asmens pasiteirauti, kuo galima padėti.*

Dėl informacijos apie posėdžius skelbimo

– *Tobulinti teismo posėdžių skelbimo ekrane tvarką.*

- Nuolat stebėti, ar teismo viduje esančiuose informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali ir susijusi su teismo veikla.

Dėl informavimo apie atidedamus posėdžius

- Apie atidedamus teismo posėdžius informuoti proceso dalyvius.
- Nuolat priminti, kad būtina kuo operatyviau ir mandagiau informuoti proceso dalyvius, jei posėdis atidedamas arba vėluoja.

Dėl darbo ir poilsio laiko teisme

- Teismo raštinių darbuotojams priminti apie darbo ir poilsio laiką teisme.

Dėl periodinių priminimų apie Standarto nuostatų taikymą

- Nuolat priminti Aptarnavimo teismuose standarto galiojimą, jo nuostatų (darbuotojo aprangos, teismo įvaizdžio kūrimo, asmenų aptarnavimo, pagarbos klientui) laikymąsi ir aukšto asmenų aptarnavimo kokybės lygio palaikymą teisme.

- Periodiškai priminti, kad teismo darbuotojams būtina vadovautis Asmenų aptarnavimo teismuose standartu.

- Siūlytina visus teismo darbuotojus pakartotinai supažindinti su Standarto reikalavimais bei priminti, kad į teismą besikreipiantys asmenys, nepriklausomai nuo jų statuso, kreipimosi į teismą būdo ir kt., turi būti aptarnaujami laikantis Standarte įtvirtintų reikalavimų.

Dėl kvalifikacijos kėlimo asmenų aptarnavimo srityje

- Nuolat kelti teismo posėdžių sekretorių, kitų su tiesiogiai į teismą besikreipiančiais asmenimis bendraujančių darbuotojų kvalifikaciją asmenų aptarnavimo srityje.

- Organizuoti mokymus apie kokybišką asmenų aptarnavimą, darbuotojų bendravimą ir elgesį, dalijimąsi gerąja patirtimi.

II teismų grupė

Dėl supažindinimo su teismo monitoringo ataskaita

- Skelbti asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo rezultatus: su teismo 2021 metų asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita supažindinti visus teismo darbuotojus.

- Gautus rezultatus aptarti bendrame teismo posėdžių sekretorių ir raštinių darbuotojų susirinkime.

- Mentoriui (darbo grupei) teismo darbuotojams pristatyti ir aptarti aptarnavimo kokybės tyrimo rezultatus.

- Siūlytina visus teismo darbuotojus supažindinti su asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaita.

- Siūlytina asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo ataskaitos rezultatus ir joje paminėtas situacijas išanalizuoti ir aptarti teismo darbuotojų susirinkimuose bei, atsižvelgus į galimybes, teikti pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo ir pateiktų pasiūlymų įgyvendinimo.

Dėl reagavimo į monitoringo ataskaitoje išsakytus trūkumus

- Sekti nuolat teisme platinamose asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimo anketose pateikiamus atsakymus, kad būtų galima laiku sureaguoti į anketose nurodytus aptarnavimo trūkumus. Apie šių anketų rezultatus informuoti teismo pirmininką, kanclerį ir teismo

monitoringo grupės narius. Atsižvelgus į rezultatus, teismo pirmininkui ir kancleriui teikti siūlymus dėl probleminių klausimų sprendimo būdų, asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimo.

– Apsvarstyti ir esant galimybei įgyvendinti asmenų pateiktas pastabas ir pasiūlymus, kaip gerinti asmenų aptarnavimą teisme.

Dėl periodinių priminimų apie Standarto nuostatų taikymą

– Periodiškai informuoti, skatinant prisiminti / nepamiršti, kad teisme yra įdiegtas Asmenų aptarnavimo teismuose standartas, kurio nuostatos privalomai galioja visiems teismo darbuotojams (išskyrus teisėjus), ir kad į teismą besikreipiantys asmenys, nepriklausomai nuo jų statuso, kreipimosi į teismą būdo ir kt., turi būti aptarnaujami laikantis Standarte įtvirtintų reikalavimų.

– Nuolatos atkreipti visų darbuotojų dėmesį į būtinybę nuosekliai laikytis Asmenų aptarnavimo standarte nustatytų reikalavimų, akcentuojant darbuotojo veiksmus.

– Pakartotinai supažindinti su Standarto reikalavimais, kurio nuostatos privalomai galioja visiems teismo darbuotojams, priminti, kad į teismą besikreipiantys asmenys, nepriklausomai nuo jų statuso, kreipimosi į teismą būdo ir kt., turi būti aptarnaujami laikantis Standarte įtvirtintų reikalavimų, periodiškai informuoti darbuotojus apie aukštos asmenų aptarnavimo kokybės svarbą.

– Teismo mentorius periodiškai (ne rečiau kaip kartą kas pusmetį) turėtų priminti darbuotojams apie teisme taikomą Asmenų aptarnavimo teismuose standartą, supažindinti teismo darbuotojus su ataskaitomis monitoringo srityje.

Dėl aptarnavimo gerinimo

– Atsižvelgiant į ataskaitos išvadoje pateiktus asmenų aptarnavimo lygio pagal atskirus kriterijus rezultatus bei siekiant tobulinti aptarnavimą srityse, kuriose nustatytas žemiausias aptarnavimo lygis.

Dėl aktualios informacijos skelbimo

– Siekti, kad informacija interneto svetainėje, teismo stende, prie posėdžių salių būtų aktuali ir naudinga, nebūtų skelbiama pasenusi informacija (Asmenų apklausos anketos 2 kriterijus).

– Siekti, kad laikotarpiu, 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 interneto puslapyje ir teismo informaciniuose stenduose.

– Toliau tobulinti asmenų aptarnavimo kokybės sritis, susijusias su vizualinės informacijos prieinamumu ir pateikimu: nuorodų į teisme esančias patalpas (teismo posėdžių sales ir kt.) aiškumu, informaciniuose stenduose, ekrane pateiktos informacijos apie posėdžius ir kt. aktualumu, bei pagal poreikį atnaujinti viešąsias erdves.

– Kancleriui rekomenduojama įvertinti teisme esančias nuorodas į patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales), šių nuorodų aktualumą ir patogumą teismo lankytojams ir nustačius, kad nuorodų nepakanka ir (ar) jos yra neaiškios, nepatogios, neaktualios, jas atnaujinti.

Dėl informacijos teikimo besikreipiantiems į teismą

– Siekti, kad teismo darbuotojai informaciją teiktų aiškiai, išsamiai, bendravimas su į teismą besikreipiančiu asmenų būtų pagarbus ir dalykiškas.

Dėl aktualaus posėdžių tvarkaraščių skelbimo

– *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. (Asmenų apklausos anketos 2 kriterijus).*

– *Rekomenduojama informuoti teismo posėdžių sekretores, kad LITEKO sistemoje visada būtų suvedama tiksli informacija apie vykstantį teismo posėdį, o informacinių technologijų sistemų administratoriams patikrinti, ar tvarkaraščiuose yra visa aktuali informacija ir laiku juos paskelbti ekranuose*

– *Įvertinti posėdžių tvarkaraščius transliuojančią įrangą (ekranus).*

Dėl tinkamo asmenų informavimo apie atidėtus ar vėluojančius posėdžius

– *Pasirūpinti tinkamu asmenų informavimu apie nevyksiantį (atidėta) teismo posėdį.*

Dėl tinkamos darbuotojų aprangos

– *Atkreipti darbuotojų dėmesį į asmenų apklausos 3 kriterijaus „Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška“ rezultatą ir skatinti juos darbui rinktis tinkamą dalykinę aprangą ir avalynę.*

– *Pasiūlyti kanclerio tarnybai įsigyti naujus švarkelius ar kitą vienodą aprangą raštinių darbuotojams ir teismo posėdžių sekretorėms.*

– *Siekti, kad teismo darbuotojų apranga būtų tvarkinga ir dalykiška.*

Dėl kvalifikacijos kėlimo asmenų aptarnavimo srityje

– *Asmenų aptarnavimo įgūdžiams gerinti, esant galimybei, organizuoti asmenų aptarnavimo teisme mokymus.*

– *Suorganizuoti asmenis aptarnaujančių darbuotojų mokymus, kuriuose detalizuoti dalykinės aprangos reikalavimus ir aptarnavimo operatyvumą.*

Dėl mentorystės teisme skatinimo

– *Skatinti darbuotojų mentorystę teisme ir taip užtikrinti kryptingą darbuotojų ugdymą bei gerosios patirties sklaidą.*

Dėl periodinio vidinio asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo

– *Mentoriui (darbo grupei) periodiškai vykdyti vidinį asmenų aptarnavimo kokybės monitoringą, siekiant užtikrinti aukštą vidinio monitoringo kokybę.*

III teismų grupė

Dėl aptarnavimo gerinimo

– *Siekiant gerinti asmenų aptarnavimą teisme, reikėtų atkreipti dėmesį į viso teismo ir į atskirų jo rūmų žemiausius kriterijų vertinimo balus.*

– *Toliau didelį dėmesį skirti asmenų aptarnavimo kokybei, ypač toms sritims, kurios respondentų vertinamos žemiausiai.*

Dėl supažindinimo su teismo monitoringo ataskaita

– *Su 2021 m. teismo asmenų apklausos – išorinio monitoringo – ataskaita supažindinti teismo darbuotojus, paskelbiant ataskaitą vietiniame tinklalapyje.*

– *2021 m. parengtą teismo asmenų apklausos – išorinio monitoringo – ataskaitą pristatyti visuomenei ir žiniasklaidai – parengiant pranešimą spaudai.*

– *Supažindinti teismo darbuotojus su 2021 metų asmenų apklausos ataskaita.*

– Teismo Raštinės skyriui aptarti teismo asmenų apklausos – išorinio monitoringo – ataskaitą.

Dėl efektyvesnio darbo organizavimo

– Teismo rūmų Raštinės skyriaus/biurų darbuotojams organizuoti darbą taip, kad kuo operatyviau būtų aptarnaujamas besikreipiantis asmuo. Išeinant iš kabineto ilgiau kaip 10 min., užklijuoti informacinį lapelį ant durų su nuoroda, kur asmuo gali kreiptis, arba informaciniame lapelyje nurodyti laiką, kada grįš darbuotojas.

Dėl periodinių priminimų apie Standarto nuostatų taikymą

– Atsižvelgiant į didelę darbuotojų kaitą teisme ir į tai, kad teismo darbuotojams tenka aktyviai bendrauti su besikreipiančiais į teismą asmenimis, kurie yra skirtingo amžiaus, išsilavinimo, socialinio statuso, kultūros lygio, rekomenduotina kiekvienam naujai priimtam darbuotojui, o teisme dirbantiems kasmet susipažinti bei priminti pagrindinius asmenų aptarnavimo principus, elgesio taisykles bei jų laikymosi svarbą kasdienėje profesinėje veikloje.

– Periodiškai priminti teismo darbuotojams pareigą laikytis Asmenų aptarnavimo standarte įtvirtintų reikalavimų ir didinti darbuotojų sąmoningumą bei motyvaciją kokybiškai aptarnauti į teismą besikreipiančius asmenis.

– Įpareigoti skyrių vadovus ir (ar) atsakingus darbuotojus susirinkimo metu ar pranešimu el. paštu priminti teismo darbuotojams apie teismo posėdžio organizavimo ypatumus bei darbuotojų aprangos reikalavimus.

– Periodiškai priminti darbuotojams Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimus.

– Nuolat aptarti Asmenų aptarnavimo teismuose standarto nuostatas, praktines situacijas.

Dėl aiškių nuorodų į teisme esančias patalpas

– Įvertinti teisme esančias nuorodas į patalpas, šių nuorodų aktualumą ir patogumą lankytojams ir nustacius, kad jų nepakanka ar trūksta aiškumo, jas atnaujinti.

– Rekomenduotina įvertinti teismo rūmuose esančias nuorodas į patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.) šių nuorodų aktualumą ir patogumą teismo lankytojams ir nustacius, kad jų nepakanka ar jos yra neaiškios, nepatogios, neaktualios, jas atnaujinti.

– Rekomenduojama teismo rūmuose peržiūrėti ir, esant poreikiui, atnaujinti nuorodas į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.), teismo posėdžių salių žymėjimą ir t. t.

Dėl aktualios informacijos skelbimo (nuorodos, posėdžių tvarkaraščiai)

– Išanalizavus teismo asmenų kokybės lygius pagal nustatytus kriterijus, rekomenduotina svarstyti dėl teismo rūmuose esančių nuorodų į teismuose esančių patalpų (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.) bei informacinių stendų, skelbimų apie teismo posėdžius išdėstymo patalpose taip, kad atvykusiam asmeniui visa aktuali informacija būtų matomoje vietoje, prieinama ir aiški.

– Įpareigoti atsakingus darbuotojus įvertinti informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyviojoje lentoje skelbimų aktualumą teismo lankytojams.

– Teismo informaciniuose stenduose užtikrinti aktualių tvarkaraščių pateikimą teismo lankytojams, esant poreikiui nuolat atnaujinti.

Dėl informacijos teikimo besikreipiantiems į teismą asmenims

Atkreipti dėmesį į tai, kaip pagal savo kompetencijas darbuotojai atsako į teismo lankytojų pateikiamus klausimus. Darbuotojai visada turėtų stengtis aiškiai ir išsamiai atsakyti į klausimus, nevartoti teismo lankytojams nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškinę, žargono ir kt.

Dėl tinkamo asmenų informavimo apie atidėtus ar vėluojančius posėdžius

– Informuoti teismo dalyvius apie atidedamus posėdžius: teismo posėdžių sekretorėms tinkamai ir laiku fiksuoti informaciją LITEKO apie atidėtus / perkeltus (nevyksiančius) teismo posėdžius. Bylos kortelės įvykio proceso „teismo posėdis“ skilties „pastabų“ lauke nurodyti tikslią nevyksiančio teismo posėdžio priežastį. Apie dėl objektyvių priežasčių nevyksiantį teismo posėdį proceso dalyvius informuoti visomis įmanomomis priemonėmis (elektroniniu paštu, telefonu). Neignoruoti jau atvykusių į teismo posėdį dalyvių. Prieiti ir paaiškinti, jei posėdis vėluos, jei žinomos vėlavimo priežastys – jas nurodyti. Jei įmanoma, nurodyti, kada planuojama posėdžio pradžia.

– Rekomenduojama pakartotinai teismo darbuotojams priminti, kad jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, apie tai reikia kuo operatyviau ir mandagiau 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, elektoriniu paštu).

– Jeigu posėdis atidedamas ar vėluoja, darbuotojai turėtų visada informuoti apie tai laukiančius asmenis, atsiprašyti, nurodyti vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką.

Dėl tinkamos darbuotojų aprangos

– Rekomenduojama atkreipti dėmesį į aprangą – ji turi būti dalykiška ir tvarkinga.

Dėl kvalifikacijos kėlimo asmenų aptarnavimo srityje

– Kad teismo kiekvienuose rūmuose asmenų aptarnavimo lygis kiltų, rekomenduotina organizuoti asmenų aptarnavimo teismuose mokymus.

– Rekomenduojama nuolat kelti teismo darbuotojų profesinę kvalifikaciją ir kompetenciją asmenų aptarnavimo srityje.

– Rekomenduojamos aptarnavimo kokybės tobulinimo priemonės: darbuotojų mokymai (pvz.: konfliktinių situacijų sprendimo, dalykinio bendravimo, aprangos etiketo, kt.).

5. BENDROSIOS REKOMENDACIJOS

Atsižvelgus į teismų monitoringo ataskaitų išvadas ir rekomendacijas, siūlytinos tokios bendrosios rekomendacijos asmenų, besikreipiančių į teismus, aptarnavimo kokybei gerinti, kurias 2022–2023 metais planuotų įgyvendinti Nacionalinė teismų administracija:

1. pagal turimą finansavimą, centralizuotai organizuoti mokymus teismų vadovams, mentoriams ir teismų darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis, apie kokybišką asmenų aptarnavimą, darbuotojų bendravimą ir elgesį, organizuoti dalijimąsi gerąja patirtimi;
2. ir toliau prižiūrėti naujai kuriamo LITEKO 2 modulį, kuris užtikrintų posėdžių tvarkaraščių atvaizdavimo galimybę monitorių ekranuose realiu laiku;
3. ir toliau prižiūrėti viešųjų erdvių, skirtų teismo lankytojams, baigiamuose statyti Vilniaus regiono apylinkės teismo Ukmergės rūmuose, rekonstruojamuose Tauragės apylinkės teismo Šilutės rūmuose įrengimą užtikrinant aiškias nuorodas į teisme esančias bendrąsias patalpas;
4. numatyti tinkamų nuorodų įrengimą planuojamose rekonstruoti Kauno apylinkės, Vilniaus apylinkės, Panevėžio apygardos teismų bei Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio ir Tauragės apylinkės teismo Tauragės rūmų viešosiose erdvėse;
5. pagal turimą finansavimą ir poreikį numatyti pagalbą atnaujinant nuorodas keliuose kitų teismų rūmuose, kuriuose lankytojai nuorodų aiškumą įvertino prasčiausiai.

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. Kokių 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 (įrašykite)

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 savo 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 savo 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 savo 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 savo vertinimą.</i>							

2.5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti savo vertinimą.</i>							
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	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti savo vertinimą.</i>							
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	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti savo vertinimą.</i>							
2.8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti savo vertinimą.</i>							

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

DĖKOJAME UŽ JŪSŲ LAIKĄ IR ATSAKYMUS!“

2021 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			
		2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.		
	Užpildytų anketų skaičius (vnt)	41	50	14	32	54	51				
	Apklauso laikotarpis	7-9 mėn.	11-12 mėn.	7-9 mėn.	9-10 mėn.	10-12 mėn.	9-10 mėn.				
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,2	4,5	4,6	4,92	4,5	4,6	4,43	4,67		
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,2	4,6	4,8	4,75	4,63	4,65	4,54	4,67		
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,5	4,5	n.d.	4,93	4,46	4,86	4,48	4,76		
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.)	4,4	4,5	n.d.	4,91	4,54	4,69	4,47	4,70		
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,6	4,6	4,8	4,91	4,6	4,82	4,66	4,78		
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevertoją profesinių terminų ju nepaaiškina, žargonu ir pan.)	4,5	4,5	4,8	4,65	4,6	4,84	4,63	4,66		
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	4	n.d.	4,78	4,39	4,63	4,39	4,47		
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,3	4,3	4,8	4,91	4,47	4,8	4,52	4,67		
	Bendras vertinimų vidurkis	4,4	4,4	4,76	4,84	4,52	4,73	4,56	4,66		

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	
		2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.
	Užpildyta anketa skaičius (vnt.)	151	165	87	163	61	61	30	30	61	56	57	53	206	159		
	Apliausiai laiko tarpis	7-9 mėn.	9-10 mėn.	7-9 mėn.	9-10 mėn.	7-9 mėn.	9-10 mėn.	9-10 mėn.	9-10 mėn.	10-12 mėn.	9-12 mėn.	9 mėn.	9-10 mėn.	8-9 mėn.	9-10 mėn.		
1.	Teismo lankytojams pateikiamas aiškios nuorodos į teisme esančius patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,28	4,56	4,28	4,57	4,62	4,56	4,76	4,7	4,48	4,18	4,6	4,6	4,5	4,23	4,5	4,49
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,13	4,43	3,92	4,66	4,54	4,42	4,9	4,56	4,73	4,29	4,5	4,5	4,46	4,24	4,39	4,44
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,68	4,56	4,14	4,68	4,67	4,58	4,9	4,89	4,41	4,3	4,5	4,1	4,55	4,44	4,55	4,51
4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš kanto) aptarnaujamas, jei laukimo neelme objektyvios aplinkybės (eilė, darbuotojo užimtumas aptarnaujant kitą asmenį ir pan.)	4,6	4,3	4,31	4,67	4,7	4,79	4,86	4,78	4,22	4,2	4,4	4,3	4,51	4,4	4,51	4,49
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,73	4,57	4,57	4,75	4,71	4,81	4,9	4,9	4,25	4,28	4,6	4,5	4,62	4,35	4,62	4,59
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.)	4,7	4,49	4,45	4,69	4,55	4,71	4,86	4,83	4,33	4,01	4,6	4,4	4,52	4,36	4,57	4,50
7.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atspirašo, nurodo velavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	4,48	4,45	3,84	4,56	4,61	4,73	4,8	4,6	4	4,22	4,1	4,2	4,45	4,18	4,32	4,42
8.	Aptarnavimo teisme kokybe atitiko mano lūkesčius	4,56	4,65	4,37	4,72	4,64	4,64	4,86	4,83	4,21	4,2	4,4	4,3	4,44	4,25	4,49	4,51
	Bendras vertinimų vidurkis	4,52	4,5	4,24	4,66	4,63	4,65	4,85	4,76	4,28	4,21	4,5	4,4	4,49	4,35	4,5	4,50

3 lentelė. 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		Siaulių apylinkės teismas		Tauragės apylinkės teismas		Teišių apylinkės teismas		Utenos apylinkės teismas		Vilniaus m. apylinkės teismas		Vilniaus m. apylinkės teismas		Teismų vidurkis					
		2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.		
	Užpildytų anketų skaičius (vnt.)	132	158	166	154	70	71	122	115	143	160	114	117	153	164	91	113	125	102	150	155	24	75	83	79						
	Aptarnauso laikotarpis	7-9 mėn.	9-10 mėn.	10 mėn.	9-10 mėn.	7-9 mėn.	8-9 mėn.	9-10 mėn.	7-9 mėn.	9-10 mėn.	9-10 mėn.	7-9 mėn.	9-10 mėn.	9 mėn.	9 mėn.	9 mėn.	8-10 mėn.	9-10 mėn.	7-9 mėn.	9-10 mėn.	9-10 mėn.	8-10 mėn.	9-11 mėn.	7-12 mėn.	8-9 mėn.						
1.	Teismo lankytajams pateiktamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas rašytine teismo nurodymu	4,5	4,6	3,83	4,29	4,08	4,46	4,46	4,59	4,58	4,48	4,51	4,77	4,61	4,8	4,5	4,81	4,2	4,64	4,61	4,79	4,1	4,2	4,77	4,76	4,39	4,60	4,60	4,60		
2.	Teismo viduje informacinuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentos pateikta informacija apie teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kokybę ir darbuotojų raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelemė	4,5	4,7	3,76	4,27	4,14	4,23	4,5	4,69	4,71	4,6	4,32	4,7	4,46	4,78	4,61	4,9	4,4	4,3	4,75	4,78	4,19	3,95	4,68	4,68	4,41	4,55	4,55	4,55	4,55	
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kokybę ir darbuotojų raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu laiku (iš karto) aptarnaujamas, jei laukimo nelemė	4,7	4,8	4,01	4,32	4,53	4,61	4,61	4,58	4,82	4,72	4,58	4,8	4,7	4,82	4,62	4,92	4,6	4,79	4,9	4,86	4,25	4,05	4,73	4,7	4,7	4,58	4,66	4,66	4,66	
4.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) su manimi bendrauja pagarbiai ir atidžiai	4,9	4,8	4,01	4,6	4,56	4,73	4,58	4,73	4,85	4,84	4,6	4,85	4,7	4,89	4,84	4,95	4,6	4,72	4,9	4,87	4,25	4,83	4,76	4,78	4,62	4,80	4,80	4,80	4,80	
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevarioja profesiniu žargonu)	4,6	4,7	3,95	4,56	4,44	4,69	4,66	4,68	4,73	4,68	4,55	4,8	4,64	4,87	4,79	4,9	4,6	4,63	4,81	4,89	4	4,49	4,6	4,58	4,53	4,71	4,71	4,71	4,71	4,71
7.	Teismo darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito	4,7	4,8	3,68	4,24	4,08	4,1	4,48	4,76	4,68	4,58	4,49	4,45	4,5	4,74	4,69	4,83	4,6	4,68	4,85	4,9	3,7	3,97	4,52	4,56	4,41	4,55	4,55	4,55	4,55	4,55
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,7	4,8	3,92	4,57	4,4	4,65	4,67	4,73	4,69	4,68	4,58	4,79	4,67	4,81	4,77	4,84	4,6	4,7	4,86	4,88	4,17	4,49	4,69	4,76	4,56	4,73	4,73	4,73	4,73	
	Bendras vertinimų vidurkis	4,7	4,7	3,87	4,41	4,31	4,53	4,59	4,67	4,72	4,66	4,53	4,72	4,62	4,82	4,7	4,88	4,5	4,64	4,82	4,86	4,11	4,26	4,69	4,7	4,5	4,65	4,65	4,65	4,65	