

PATVIRTINTA

Utenos apylinkės teismo pirmininko

2022 m. gruodžio 7 d. įsakymu Nr. V- 98

**UTENOS APYLINKĖS TEISMO
ASMENŲ APKLAUSOS ATASKAITA**

2022-12-05 Nr. 3- 1572-2022

Utena

1. ASMENŲ APKLAUSOS IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Imtis

- bendras Utenos apylinkės teisme (toliau – Teismas) apklaustų asmenų skaičius 150 (Teismo Anykščių, Ignalinos, Molėtų, Visagino ir Zarasų rūmuose po 20 asmenų, Utenos rūmuose – 50). Gauta 150 užpildytų Utenos apylinkės teismo 2022 m. asmenų apklausos anketų (toliau – anketa), iš jų vienoje anketoje visi vertinimai neigiami (kriterijai įvertinti 1 balu), komentarų dėl tokio vertinimo nėra, todėl ši anketa nėra įtraukiama į monitoringo rezultatus, vertinamos 149 anketos;
- 108 (72,49%) apklausti asmenys į Teismą kreipėsi tik tiesiogiai (apsilankė Teisme), 19 (12,75%) apklaustųjų kreipėsi tiesiogiai (apsilankė Teisme) ir telefonu, 6 (4,03%) asmenys nurodė, kad kreipėsi tik telefonu, 5 (3,36%) asmenys kreipėsi trimis būdais (tiesiogiai (apsilankė Teisme), telefonu ir elektroniniu paštu), 3 (2,01%) apklaustieji kreipėsi telefonu ir elektroniniu paštu, 3 (2,01%) asmenys nurodė, kad kreipėsi tik elektroniniu paštu, 2 (1,34%) asmenys kreipimosi į Teismą būdą nurodė „Kita“, po 1 (0,67%) asmenį kreipėsi kitais trimis mišriais būdais (tiesiogiai ir elektroniniu paštu, tiesiogiai, telefonu ir per EPP, tiesiogiai ir „Kita“).

1.2. Trukmė

Asmenų apklausa buvo vykdoma nuo 2022 m. rugsėjo 1 d. iki 2022 m. spalio 31 d.

1.3. Kriterijai

Apklausiai parinkti 8 kriterijai, patvirtinti Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės (toliau – Darbo grupė) 2022 m. birželio 6 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr. 11R-8

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

Teismo pirmininko 2022 m. rugpjūčio 2 d. įsakymu Nr. V-69 „Dėl 2022 m. asmenų aptarnavimo kokybės Utenos apylinkės teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) organizavimo bei vykdymo“ patvirtinta anketa, į kurią, atsižvelgiant į Nacionalinės teismų administracijos 2022 m. birželio 20 d. raštą Nr. 1-293 „Dėl nuotolinių teismo posėdžių stebėjimo“ (toliau – NTA raštas), be Darbo grupės

patvirtintų kriterijų įtraukti ir 3 papildomi klausimai, kuriuose prašoma išreikšti nuomonę dėl viešo teismo posėdžio, kuris vyko naudojant vaizdo konferencijų ar telekonferencijų technologijas, stebėjimo ir klausymo prieinamumo ir patogumo

Nr.	Papildomi anketos klausimai
1.	Kreiptis dėl stebėjimo nuotoliniu būdu patogų
2.	Pateikta nuoroda patogų naudotis
3.	Suteikti prisijungimo prie teismo posėdžio duomenys aiškūs ir paprasti naudoti

2. EINAMŲJŲ METŲ (VIENO TYRIMO) REZULTATAI

Einamųjų metų asmenų apklausos rezultatai pateikiami ir analizuojami keliais pjūviais:

- pagal kiekvieną iš monitoringo kriterijų, suskaičiuojant konkretaus monitoringo kriterijaus vertinimų aritmetinį vidurkį balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant visų apklaustų asmenų konkretaus kriterijaus vertinimus balais ir padalijant juos iš apklausoje dalyvavusių asmenų skaičiaus pagal formulę:

$$M = (X_1 + X_2 + X_n) / N$$

(kai M – aritmetinis vidurkis, $X_{1,2,n}$ – apklausto asmens konkretaus kriterijaus vertinimas balais, N – apklaustų asmenų skaičius) (žr. 1 lentelę);

- suskaičiuojant bendrą asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal visus kriterijus, t. y. bendrą vertinimų vidurkį balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant visų kriterijų vertinimų balais vidurkius ir padalijant juos iš kriterijų skaičiaus pagal formulę:

$$M = (M_1 + M_2 + M_n) / N$$

(kai M – aritmetinis vidurkis, $M_{1,2,n}$ – konkretaus kriterijaus vertinimo vidurkis balais, N – vertintų kriterijų skaičius) (žr. 1 lentelę, eilutę „Bendras vertinimų vidurkis“).

1 lentelėje pateikiami asmenų aptarnavimo kokybės lygio vidurkiai. Monitoringo kriterijų vertinimo ir papildomų anketos klausimų balai skaičiuojami atskirai, taip pat atskirai išvestas vertinimo balais vidurkis.

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkiai

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)						
		Anykščių rūmai	Ignalinos rūmai	Molėtų rūmai	Utenos rūmai	Visagino rūmai	Zarasų rūmai	Bendras visų Teismo rūmų
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,88	4,8	4,95	4,62	4,95	4,55	4,79
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,72	4,9	4,95	4,77	4,95	4,8	4,85
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,89	4,95	5	4,92	4,9	4,95	4,94
4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje (Dokumentų priėmimo/išdavimo langelyje) visada esu	4,79	4,78	5	4,86	5	4,95	4,9

	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	4,89	4,95	5	4,82	4,95	4,95	4,93
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.)	4,74	4,84	5	4,84	4,95	4,85	4,87
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	4,78	4,9	5	4,82	4,9	4,85	4,88
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,79	4,95	5	4,82	4,95	4,9	4,9
Bendras monitoringo kriterijų vertinimų vidurkis		4,81	4,88	4,99	4,81	4,94	4,85	4,88
Papildomi anketos klausimai								
Nr.	Klausimas	Vertinimo balais vidurkis						
		Anykščių rūmai	Ignalinos rūmai	Molėtų rūmai	Utenos rūmai	Visagino rūmai	Zarasų rūmai	Bendras visų Teismo rūmų
1.	Kreiptis dėl stebėjimo nuotoliniu būdu patogiu	4,36	4,58	4,8	4,46	4,85	4,21	4,54
2.	Pateikta nuoroda patogiu naudotis	4,62	4,66	4,9	4,75	4,92	4,61	4,74
3.	Suteikti prisijungimo prie teismo posėdžio duomenys aiškūs ir paprastai naudoti	4,62	4,66	4,6	4,71	4,77	4,88	4,71
Bendras papildomų anketos klausimų vertinimo vidurkis		4,53	4,6	4,77	4,64	4,85	4,57	4,66

3. SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

2 lentelėje pateikiami duomenys, kaip kito asmenų aptarnavimo kokybės lygis Teisme, lyginant su 2020 ir 2021 metais atliktų apklausų rezultatais, esant kokybės lygio vertinimui pagal analogiškus kriterijus.

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčiai 2020–2022 metais, vidurkių palyginimas

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis		
		2020 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2021 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2022 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,61	4,79	4,79
2.	Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	4,75	4,78	4,85
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška	4,9	4,86	4,94
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.)	4,88	4,9	4,9
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,9	4,87	4,93
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.)	4,81	4,89	4,87
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	4,85	4,9	4,88
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,86	4,88	4,9
Bendras vertinimų vidurkis		4,82	4,86	4,88

Vykdamas monitoringą 2020, 2021 ir 2022 m. buvo pasirinktas analogiškas apklausos būdas, bei vertinimo kriterijai ir jų skaičius. Minimalus asmenų aptarnavimo kokybės lygis 2020 m. buvo 4 balai, 2021 m. – 4,1 balo, 2022 m. – 4,2 balo. Lyginant trijų metų apklausų kriterijų vertinimų balais vidurkius nustatyta, kad aukščiausias asmenų aptarnavimo kokybės lygis viename kriterijaus punkte (3) yra 2022 m. ir siekia 4,94 balo. Lyginant 2021 ir 2022 m. kriterijų vertinimo balų vidurkius matome, kad keturių kriterijų (2, 3, 5 ir 8) vertinimo vidurkiai padidėjo, dviejų (6 ir 7) – sumažėjo. Taip pat dviejų kriterijų (1 ir 4) vertinimo balų vidurkis, lyginant 2021 ir 2022 m., nepakito. Bendras vertinimų vidurkis, lyginant su 2021 m., padidėjo nuo 4,86 iki 4,88 balo.

4. IŠVADOS

Kaip matome iš 1 lentelės, gauti vertinimo vidurkiai ir pagal kiekvieną kriterijų, ir pagal visus kriterijus kiekvienuose Teismo rūmuose yra gerokai aukštesni už nustatytą minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį. Lyginant bendrą visų Teismo rūmų kiekvieno kriterijaus vertinimo vidurkį balais matome, kad mažiausiu balu įvertintas vienas kriterijus – 1. „Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)“. Šio kriterijaus vertinimo vidurkis yra 4,79 balo, t. y. žemiau bendro vertinimo vidurkio ir, lyginant su 2021 m., nepakito. Žemiausi šio kriterijaus vertinimo vidurkiai yra Teismo Zarasų rūmuose (4,55 balo) ir Utenos rūmuose (4,62 balo), o aukščiausias – Teismo Molėtų ir Visagino rūmuose (4,95 balo). Žemiau bendro vertinimo vidurkio yra ir dar du kriterijai – 2 „Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali“ (4,85 balo) ir 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.)“ (4,87 balo). 2021 m. 2 kriterijaus vertinimas buvo 4,78 balo, t. y. šio kriterijaus vertinimas 2022 m. pakilo 0,07 balo ir tik 0,03 balo atsilieka nuo bendro vertinimo vidurkio. 6 kriterijaus vertinimas 2021 m. buvo 4,89 balo, t. y. šio kriterijaus vertinimas 2022 m. nukrito 0,02 balo, tačiau tik 0,01 balo atsilieka nuo bendro vertinimo vidurkio. Žemiausias 2 kriterijaus vertinimo vidurkis yra Teismo Anykščių rūmuose (4,72 balo) ir Utenos rūmuose (4,77 balo), o aukščiausias – Teismo Molėtų ir Visagino rūmuose (4,95 balo). Žemiausias 6 kriterijaus vertinimo vidurkis yra Teismo Anykščių rūmuose (4,74 balo), o aukščiausias –

Teismo Molėtų rūmuose (5 balai) ir Visagino rūmuose (4,95 balo). Likę penki kriterijai arba siekia bendrą vertinimo vidurkį (7 kriterijus), arba yra už jį aukštesni (3, 4, 5 ir 8 kriterijai). Aukščiausiu bendru balu (4,94) įvertintas 3 kriterijus „Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška“, kurio vertinimas 2021 m. buvo 4,86 balo, ir pakilo net 0,08 balo.

Lyginant bendrą vertinimų vidurkį pagal Teismo rūmus matome, kad aukščiausiu bendru vertinimo balu 4,99 įvertinti Teismo Molėtų rūmai, nuo jų nedaug atsilieka Visagino rūmai – 4,94 balo. Šių Teismo rūmų bendrieji rodikliai yra aukštesni už viso Teismo bendrą vertinimų vidurkį. Teismo Ignalinos rūmų bendras rodiklis yra 4,88 balo ir sutampa su Teismo bendru vertinimo vidurkiu. Likusiuose Teismo rūmuose (Anykščių, Utenos ir Zarasų) vertinimo balų vidurkiai yra žemesni nei bendras visų Teismo rūmų, tačiau skirtumai sudaro tik 0,03 (Zarasų) ir 0,07 (Anykščių ir Utenos) balo ir yra pakankamai nežymūs. Net ir šiuose, mažiausiai vertinimo balų surinkusiuose Teismo rūmuose, vertinimo balų vidurkis yra gerokai aukštesnis už nustatytą minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį.

Apžvelgiant respondentų pateiktus komentarus, pastabas, galima daryti išvadas, kad didžioji jų dalis teigiamai atsiliepiama apie Teismo darbą – „Viskas labai gerai“, „Atlieka savo pareigas kaip priklauso“, „Viskas puikiai organizuota“, „Viskas gerai“, „Labai ačiū darbuotojams, kurie priėmė mūsų dokumentus, draugiški ir profesionalūs“, „Viskas atitiko mano lūkesčius“, „Profesionali, mandagi ir maloniai bendraujanti komanda“, „Viskas puiku“. Neigiamų atsiliepimų ar komentarų apie Teismo darbuotojų darbą, lankytojų aptarnavimą negauta. Taip pat yra keli konkretūs pageidavimai – „Reikia kavos aparato“ (Utenos rūmuose) ir „Įrengti kambarį, kuriame galima būtų susipažinti su byla ir advokatams bendrauti su klientais“ (Ignalinos rūmuose). Utenos rūmuose pildytose 3 anketose įrašytos pastabos „Trūksta numerių ant salių“, „Nėra nuorodų“, „Nėra stendo kur salės“. Šie pageidavimai ir pastabos aptariami Asmenų apklausos ataskaitos 5 skyriuje „Rekomendacijos“.

Apibendrinant asmenų apklausos rezultatus, galima pasidžiaugti, kad bendras vertinimo vidurkis lyginant su 2021 metais pakilo – 0,02 balo. 2022 m. Teismo asmenų aptarnavimo kokybės lygis nuo galimo maksimalaus vertinimo balo atsiliko tik 0,12 balo bei 0,68 balo viršijo nustatytą minimalų kokybės lygį ir, remiantis Aprašu, vertinamas kaip labai aukštas.

Vertinant atsakymus į papildomus anketos klausimus, reikia atsižvelgti į aplinkybes, kurios išaiškėjo vertinimo metu. Respondentams buvo pateiktas NTA rašte suformuluotas prašymas išreikšti nuomonę dėl viešo teismo posėdžio, kuris vyko naudojant vaizdo konferencijų ar telekonferencijų technologijas, stebėjimo ir klausymo prieinamumo ir patogumo, kurio tikslas buvo išsiaiškinti asmenų, pateikusių prašymą stebėti ar klausyti viešą teismo posėdį, nuomonę dėl šio stebėjimo ir klausymo prieinamumo ir patogumo. Į papildomus anketos klausimus atsakė 97 asmenys. Patikrinus 2022 m. gautus ir Lietuvos teismų informacinėje sistemoje registruotus dokumentus, rasti 5 Teisme (Visagino rūmuose) nagrinėjamosiose bylose registruoti prašymai dėl nuotolinio teismo posėdžio stebėjimo, tačiau visi šie prašymai pateikti proceso dalyvių ir dokumento pastabose nurodyta, kad tai yra prašymai surengti nuotolinį teismo posėdį ar dalyvauti posėdyje nuotoliniu būdu ir, registruojant šiuos prašymus, buvo neteisingai pasirinktas dokumento šablonas. Be to, biurų vedėjos papildomai pateikė informaciją, kad prašymų stebėti ar klausyti teismo posėdį 2022 m. negauta. Įvertinus šią informaciją, darytina išvada, kad Teisme negauta prašymų stebėti nuotolinį teismo posėdį, o į papildomus anketos klausimus atsakė proceso dalyviai, kurie dalyvavo teismo posėdžiuose nuotoliniu būdu. Nors, dėl duomenų nebuvimo, vertinti papildomų anketos klausimų ir pateikti išvadų nėra galimybės, tačiau šios apklausos rezultatais galima remtis, siekiant išsiaiškinti proceso dalyvių, dalyvavusių nuotoliniuose teismo posėdžiuose, nuomonę. Bendras papildomų anketos klausimų vertinimas yra 4,66 balo. Žemiausiu balu (4,54) įvertintas 1 klausimas „Kreiptis dėl stebėjimo nuotoliniu būdu patogų“, tačiau respondentai nepateikė pastabų su kokiomis problemomis susidūrė ir tik vienoje anketoje buvo komentaras „Manau gyvai yra geriau“. 2022 m. lapkričio 16 d. buvo atnaujinta Teismo interneto svetainė, kurioje sukurta atskira skiltis „Nuotolinis teismo posėdis“. Šioje skiltyje pateikiama informacija apie galimybę dalyvauti teismo posėdyje nuotoliniu būdu, prašymo dalyvauti teismo posėdyje nuotoliniu būdu ir prašymo leisti stebėti viešą teismo posėdį formos, šių prašymų pateikimo tvarka bei metodinė informacija apie Lietuvos teismų teikiamas elektronines paslaugas ir nuotolinį teismo posėdį. Tikėtina, kad ši informacija užtikrins patogesnę asmenų kreipimąsi į Teismą ir sklandesnę dalyvavimą nuotoliniame teismo posėdyje ar jo stebėjimą.

5. REKOMENDACIJOS

Siekiant gerinti asmenų aptarnavimą Teisme, reikėtų atkreipti dėmesį į viso Teismo ir į atskirų jo rūmų žemiausius kriterijų vertinimo balus.

Bendru vertinimo balu, žemesniu nei bendras vertinimų vidurkis, įvertinti trys kriterijai – 1, 2 ir 6. 1 ir 2 kriterijai buvo įtraukti į Teismo pirmininko 2021 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. V-64 patvirtintą Rekomendacijų, pateiktų teismo asmenų apklausos ataskaitoje, įgyvendinimo planą (toliau – rekomendacijų planas), paskirti už rekomendacijų įgyvendinimą atsakingi asmenys. Rekomendacijų įgyvendinimo terminas – 2022 m. gruodžio 30 d.

Žemiausi 1 kriterijaus vertinimo balų vidurkiai yra Teismo Utenos ir Zarasų rūmuose, tačiau reikia atsižvelgti į tai, kad 2022 m. Utenos rūmuose vyko ilgalaikis patalpų remontas ir jo metu keitėsi Teismo darbuotojų kabinetai, darbo vietos, veikiančių salių skaičius, todėl buvo nuimtas informacinis stendas su nuorodomis į sales ir kabinetus, taip pat visi užrašai nuo kabinetų ir salių durų. Tą pažymėjo ir apklausos dalyviai, pildydami anketas. Naujas informacinis stendas bei užrašai ant durų įrengti pasibaigus remontui ir sutapo su asmenų apklausos pabaiga. Šiuo metu yra visos nuorodos į sales bei kabinetus, taip pat užrašai ir numeracija ant kabinetų ir salių durų, todėl netikslinga į rekomendacijas įtraukti 1 kriterijaus kokybės lygio gerinimą Teismo Utenos rūmuose. Kadangi 1 kriterijus žemiau nei bendras vidurkis vertintas ir Teismo Zarasų rūmuose, Teismo kanclerė B. Kviklienė ir Ūkio skyriaus vedėjas D. Blažiūnas buvo nuvykę į šiuos rūmus ir pateikė informaciją, kad Teismo Zarasų rūmuose pagrindinė problema lankytojams yra nuorodos į teismo posėdžių sales. Siūloma į 2022 m. rekomendacijų įgyvendinimo planą įtraukti 1 kriterijaus kokybės lygio gerinimą Zarasų rūmuose.

2 kriterijaus žemiausi vertinimo balų vidurkiai yra Teismo Anykščių, Utenos ir Zarasų rūmuose. Tačiau šio kriterijaus bendras vertinimo vidurkis, lyginant su 2021 m. vertinimo rodikliais, padidėjo 0,07 balo, taip pat šio kriterijaus vertinimas padidėjo visuose Teismo rūmuose, išskyrus Zarasų. Atsižvelgiant į tai, siūlytina visiems Teismo rūmams taikyti tokią pačią kaip ir 2021 m. rekomendacijų plano 2 punkte nurodytą priemonę.

Kadangi žemiau bendro vertinimo balų vidurkio yra ir 6 kriterijus, reikėtų atkreipti dėmesį ir į šio kriterijaus vertinimą kiekvienuose Teismo rūmuose. Maksimaliu balu, kaip ir 2021 m., šis kriterijus įvertintas Teismo Molėtų rūmuose, taip pat jis aukštas (4,95 balo) Visagino rūmuose. Likusiuose Teismo rūmuose šis rodiklis yra žemesnis nei bendras visų kriterijų vertinimo vidurkis, nors yra pakankamai aukštas (4,87 balo) ir tik 0,01 balo atsilieka nuo bendro vertinimo vidurkio. Į 2021 m. rekomendacijų planą buvo įtrauktos rekomendacijos dėl aptarnavimo kokybės tobulinimo šiame kriterijuje Teismo Anykščių ir Utenos rūmuose ir 2022 m. abiejuose Teismo rūmuose šio kriterijaus vertinimo rodiklis pakilo. Kadangi šis kriterijus yra pakankamai svarbus, nes susijęs su tiesioginiu asmenų aptarnavimu, siūloma nustatyti kokybės lygio gerinimo priemones šiame kriterijuje visuose Teismo rūmuose.

Vertinant asmenų aptarnavimo kokybės lygį Teismo rūmuose, galima išskirti kriterijus, kuriuose kai kurie Teismo rūmai surinko mažesnę nei bendrą viso Teismo vertinimo vidurkį.

Teismo Anykščių rūmų bendras vertinimo balų vidurkis (4,81) yra mažesnis už bendrą Teismo visų kriterijų vertinimo vidurkį. Žemesniais balais nei bendras kiekvieno kriterijaus balų vidurkis yra įvertinti visi kriterijai, išskyrus 1. Peržiūrėjus šiuose rūmuose užpildytas anketas nustatyta, kad 18 anketų visi kriterijai buvo vertinami 4 arba 5 balais, vienoje anketoje visi vertinimai neigiami (kriterijai įvertinti 1 balu ir ši anketa neįtraukta į monitoringo rezultatus), o vienoje anketoje 5 kriterijai vertinti 3 balais, vienas kriterijus – 2 balais ir vienas kriterijus visai nevertintas. Šią anketą pildęs asmuo nenurodė vertinimo žemesniu balu priežasčių ir nėra komentarų, kas konkrečiai jo netenkino. Atsižvelgus į tai, kad į monitoringo rezultatus įtraukiama tik 19 anketų, net ir vienos anketos kriterijų vertinimas 2 ar 3 balais ganėtinai pakenkia bendram kriterijų vertinimo vidurkiui, todėl siūloma neįtraukti atskirų rekomendacijų dėl aptarnavimo kokybės Teismo Anykščių rūmuose tobulinimo atskiruose kriterijų punktuose, o taikyti tik visiems Teismo rūmams bendras rekomendacijas.

Teismo Ignalinos rūmų vertinimo balų vidurkis yra 4,88 ir yra lygus bendram viso Teismo vertinimų vidurkiui. Peržiūrėjus šiuose rūmuose užpildytas anketas nustatyta, kad visose anketose kriterijai buvo vertinami 4 arba 5 balais, neigiamų vertinimų nėra. Žemesnį balą nei bendras kriterijaus vertinimo vidurkis surinko 4 ir 6 kriterijai. Kadangi 6 kriterijaus atžvilgiu siūloma nustatyti kokybės lygio gerinimo priemones visuose Teismo rūmuose, atskirų rekomendacijų Teismo Ignalinos rūmams siūloma neįtraukti. Taip pat, kadangi 4 kriterijus siejamas su lankytojų aptarnavimo trukme ir siekiant,

kad asmenys būtų aptarnaujami operatyviau, tikslinga numatyti asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimo priemones šiame kriterijau punkte ne atskirai Teismo Ignalinos rūmuose, bet visame Teisme.

Teismo Molėtų rūmų kiekvieno kriterijaus atskirai ir bendras vertinimo balų vidurkis (4,99) yra didesni už bendrą Teismo atskirų kriterijų ir visų kriterijų vertinimo vidurkį. Net šeši kriterijai yra įvertinti maksimaliu balu, o du – 4,95 balo. Siekiant išsaugoti aukštą asmenų aptarnavimo lygį šiuose rūmuose, siūloma nustatyti tas pačias bendras aptarnavimo kokybės gerinimo priemones kaip ir kitiems Teismo rūmams, o atskirų priemonių Teismo Molėtų rūmams netaikyti.

Teismo Utenos rūmų visų kriterijų ir bendras vertinimo balų vidurkis (4,81) yra mažesni už bendrą Teismo atskirų kriterijų ir visų kriterijų vertinimo vidurkį. Didžiąją dalį vertinimų sudaro 4 ar 5 balai, tačiau yra ir pavienių vertinimų 3 balais. Neigiamų vertinimų nėra. Kaip jau minėta, pagrindinė nepasitenkinimo aptarnavimu priežastis – informacinio stendo su nuorodomis ir užrašų ant kabinetų bei teismo posėdžių salių trūkumas, tą apklausti asmenys ir nurodė pastabose. Kitokių komentarų ar pastabų Teismo lankytojai nepateikė. Atsižvelgiant į tai, kad siūlymai dėl 1 kriterijaus vertinimo jau aptarti aukščiau, dėl aptarnavimo kokybės lygio gerinimo 2, 4 ir 6 kriterijų atžvilgiu siūloma nustatyti bendras priemones visuose Teismo rūmuose, 3 kriterijaus vertinimas yra aukštas – 4,92 balo, į rekomendacijų įgyvendinimo planą siūloma įtraukti rekomendacijas dėl aptarnavimo kokybės Teismo Utenos rūmuose tobulinimo 5 ir 7 kriterijų punktuose.

Teismo Visagino rūmų bendras vertinimo balų vidurkis (4,94) yra didesnis už bendrą Teismo vidurkį. Peržiūrėjus šiuose rūmuose užpildytas anketas nustatyta, kad visose anketose kriterijai buvo vertinami 4 arba 5 balais, neigiamų vertinimų nėra. Žemesnį balą nei bendras kriterijaus vertinimo vidurkis surinko 3 kriterijus, tačiau šio kriterijau vertinimas taip pat yra aukštas – 4,9 balo. Siekiant išsaugoti aukštą asmenų aptarnavimo lygį šiuose rūmuose, siūloma nustatyti tas pačias bendras aptarnavimo kokybės gerinimo priemones kaip ir kitiems Teismo rūmams, o atskirų priemonių Teismo Visagino rūmams netaikyti.

Teismo Zarasų rūmų bendras vertinimo balų vidurkis (4,85) yra žemesnis už bendrą Teismo vidurkį. Žemesniais balais nei bendras kiekvieno kriterijaus balų vidurkis yra įvertinti keturi kriterijai – 1, 2, 6 ir 7. Didžiąją vertinimų dalį sudaro 4 ir 5 balai, tačiau, vertinant 1 kriterijų, yra gauti ir 2 bei 3 balai. Atsižvelgiant į tai, kad siūlymai dėl 1 kriterijaus vertinimo jau aptarti aukščiau, dėl aptarnavimo kokybės lygio gerinimo 2 ir 6 kriterijų atžvilgiu rekomenduojama nustatyti bendras priemones visuose Teismo rūmuose, siūloma įtraukti rekomendacijas dėl aptarnavimo kokybės Teismo Zarasų rūmuose tobulinimo 7 kriterijaus punkte.

Dvejuose Teismo rūmuose gauti konkretūs asmenų pageidavimai – „Reikia kavos aparato“ (Utenos rūmuose) ir „Įrengti kambarį, kuriame galima būtų susipažinti su byla ir advokatams bendrauti su klientais“ (Ignalinos rūmuose). Kadangi minėti pageidavimai yra ūkinio pobūdžio ir nėra susiję su konkrečiais vertinimo anketos kriterijais, siūloma neįtraukti šių klausimų sprendimo į rekomendacijų planą.

Monitoringo grupės vadovė

Teismo raštinės skyriaus patarėja

Jolita Gasiūnienė

Monitoringo grupės narė

Teismo raštinės skyriaus Anykščių rūmų biuro vedėja

Anna Didžgalvienė

Teismo raštinės skyriaus Ignalinos rūmų biuro vedėja

Žibutė Čepulienė

Teismo raštinės skyriaus Molėtų rūmų biuro vedėja

Daiva Urbanavičiūtė-Zaburienė

Teismo raštinės skyriaus Zarasų rūmų biuro vedėja

Audronė Kostiakovienė

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Utenos apylinkės teismas
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Utenos apylinkės teismo asmenų apklausos ataskaita
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-12-05 Nr. 3-1572-2022
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Jolita Gasiūnienė Patarėjas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-12-05 10:03:41 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-12-05 10:00:46 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-11 13:27:36 GMT+02:00 - 2023-12-11 13:27:36 GMT+02:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Anna Didžgalvienė Darbuotojas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-12-05 10:14:14 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-12-05 10:11:16 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-11 12:24:39 GMT+02:00 - 2023-12-11 12:24:39 GMT+02:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Audronė Kostiakovienė Darbuotojas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-12-05 10:23:40 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-12-05 10:20:38 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-18 10:14:56 GMT+02:00 - 2023-12-18 10:14:56 GMT+02:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Daiva Zaburienė Darbuotojas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-12-05 10:27:37 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-12-05 10:24:27 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-A
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-11 12:05:49 GMT+02:00 - 2023-12-11 12:05:49 GMT+02:00

Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Žibutė Čepulienė Darbuotojas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-12-05 10:51:42 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-12-05 10:48:44 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-11 12:54:43 GMT+02:00 - 2023-12-11 12:54:43 GMT+02:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Lietuvos teismų informacinė sistema
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja. (2022-12-06 08:09:53)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	Nuorašą suformavo LITEKO 2022-12-06 08:09:53
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-