

TVIRTINU  
Teismo pirmininko pavaduotojas,  
einantis teismo pirmininko  
pareigas,

Alvydas Žala

**UTENOS APYLINKĖS TEISMO  
2024 M. ASMENŲ APKLAUSOS ATASKAITA**

2024-11-20 Nr. 3-1205-2025  
Utena

**1. ASMENŲ APKLAUSOS IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI**

**1.1. Imtis**

Minimalus nustatytas imties dydis – 30 užpildytų Utenos apylinkės teismo 2024 m. asmenų apklausos anketų (toliau – anketa), kurias galima traukti į monitoringo rezultatų apskaitą. Šis dydis patvirtintas Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės (toliau – Darbo grupė) 2024 m. liepos 17 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr. 3R-1364-(14.15Mr) ir Utenos apylinkės teismo (toliau – Teismas) pirmininko 2024 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. V-83 „Dėl 2024 m. asmenų aptarnavimo kokybės Utenos apylinkės teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) organizavimo bei vykdymo“. Teismo rūmams atskiras imties dydis nenustatomas, t. y. numatytas imties dydis yra bendras Teismui kartu su jį sudarančiais rūmais. Monitoringo vykdymo metu Teisme apklausti 52 asmenys (Teismo Anykščių ir Visagino rūmuose po 5 asmenis, Zarasų rūmuose – 6, Molėtų rūmuose – 9, Ignalinos rūmuose – 11, Utenos rūmuose – 16). Gautos 52 užpildytos anketos, visos anketos atitinka reikalavimus ir jų duomenys įtraukti į vertinimą bei galutinius monitoringo rezultatus.

**1.2. Trukmė**

Asmenų apklausa Teisme buvo vykdoma nuo 2024 m. liepos 29 d. iki 2024 m. spalio 30 d.

**1.3. Kriterijai**

Apklausiai parinkti kriterijai ir anketa patvirtinti Darbo grupės 2024 m. liepos 17 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr. 3R-1364-(14.15Mr) ir Teismo pirmininko 2024 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. V-83 „Dėl 2024 m. asmenų aptarnavimo kokybės Utenos apylinkės teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) organizavimo bei vykdymo“.

Nr.	Monitoringo kriterijai
1.	Esu patenkintas teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimu ( <i>bendras atskirų kriterijaus dalių vertinimų vidurkis</i> ):  1.1. Teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas ( <i>vertinamas balais 5-balėje skalėje</i> ) 1.2. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai ( <i>vertinamas balais 5-balėje skalėje</i> ) 1.3. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus ( <i>vertinamas balais 5-balėje skalėje</i> )

## 2. EINAMŪJŲ 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:

$$M = (X_1 + X_2 + X_n) / N \text{ (kai } M \text{ – aritmetinis vidurkis, } X_{1,2,n} \text{ – apklausto asmens konkretaus kriterijaus vertinimas balais, } N \text{ – apklaustų asmenų skaičius) (žr. 1 lentelę);}$$

- 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:

$$M = (M_1 + M_2 + M_n) / N \text{ (kai } M \text{ – aritmetinis vidurkis, } M_{1,2,n} \text{ – konkretaus kriterijaus vertinimo vidurkis balais, } N \text{ – vertintų kriterijų skaičius) (žr. 1 lentelę, eilutę „Bendras vertinimų vidurkis“).}$$

1 lentelėje pateikiami asmenų aptarnavimo kokybės lygio vidurkiai pagal kiekvieną iš monitoringo kriterijų ir bendras vertinimų vidurkis.

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkiai

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)
1.	Teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas	5
2.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	5
3.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus	4,98
<b>Bendras vertinimų vidurkis</b>		<b>4,99</b>

## 3. SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

2 lentelėje pateikiami duomenys, kaip kito asmenų aptarnavimo kokybės lygis Teisme, lyginant su 2022 ir 2023 metais atliktų apklausų rezultatais. 2022 ir 2023 m. asmenų apklausa vyko pagal 8 kriterijus, tačiau du kriterijai buvo skirtingi, o 2024 m. apklausa buvo vykdoma tik pagal 3 kriterijus, kurių formuluotės šiek tiek skyrėsi nuo praeitų metų apklausų, tačiau klausimų esmė liko ta pati. Lentelėje pateiktos 4, 5 ir 7 kriterijų formuluotės, atitinkančios šių metų apklausos 1, 2 ir 3 kriterijus.

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčiai 2022–2024 metais, vidurkių palyginimas

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis		
		2022 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2023 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2024 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis

1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,79	4,91	x
2.	Informaciniuose stenduose pateikta informacija apie teismo posėdžius yra aktuali	4,85	4,88	x
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška (2021-2022 m. kriterijus)	4,94	x	x
4.	Teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas	4,9	4,94	5
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,93	4,95	5
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) prieš teikdami informaciją (atsakymus) tiksliai išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę	x	4,9	x
7.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus	4,87	4,93	4,98
8.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismo darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	4,88	4,88	x
9.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,9	4,94	x
<b>Bendras vertinimų vidurkis</b>		<b>4,88</b>	<b>4,92</b>	<b>4,99</b>
x – šis kriterijus į asmenų apklausą įtrauktas nebuvo				

Vykdamant monitoringą 2022, 2023 ir 2024 m. buvo pasirinktas analogiškas apklausos būdas, t. y. asmenų apklausa anketavimo būdu, tačiau 2024 m. apklausa vyko tik pagal 3 kriterijus ir nėra skaičiuojami kokybės lygio vidurkiai atskiruose Teismo rūmuose. Minimalus asmenų aptarnavimo kokybės lygis 2022 m. buvo 4,2 balo, 2023 ir 2024 m. – 4,3 balo.. Lyginant trijų metų apklausų kriterijų vertinimų balais vidurkius matome, kad visų trijų kriterijų punktų vertinimo balas 2024 m. yra aukštesnis už 2022 ir 2023 m. Bendras vertinimų vidurkis, lyginant su 2023 m., padidėjo nuo 4,92 iki 4,99 balo ir yra beveik maksimalus.

#### 4. IŠVADOS

Kaip matome iš 1 lentelės, gauti vertinimo vidurkiai ir pagal kiekvieną kriterijų, ir pagal visus kriterijus yra gerokai aukštesni už nustatytą minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį ir beveik siekia maksimumą. Lyginant bendrą kiekvieno kriterijaus vertinimo vidurkį balais matome, kad mažesniu balu įvertintas vienas kriterijus „Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus“. Šio kriterijaus vertinimo vidurkis yra 4,98 balo, t. y. tik 0,02 balo žemiau maksimalaus vertinimo. Bendras visų kriterijų vertinimo balų vidurkis yra gerokai aukštesnis už nustatytą minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį.

Apžvelgiant respondentų pateiktus komentarus, pastabas, galima daryti išvadas, kad apklaustieji teigiamai atsiliepią apie Teismo darbą – „Viskas gerai“, „Dirbate puikiai“, „Pastabų neturiu“, „Viskas puiku, ačiū“. Yra išreikštų padėkų ir konkrečioms darbuotojoms – „Esu labai dėkinga už malonų, kompetentingą aptarnavimą gerb. Žibutei Čepulienei“, „Noriu padėkoti gerb. Jolantai Zabolevičienei už kompetentingą, malonų, mandagų bendravimą procesinių dokumentų pateikimo metu“. Dviejose Teismo Utenos rūmų anketose yra išreikštas pageidavimas, kad laukiamajame būtų kavos aparatas. Šie pageidavimai ir pastabos aptariami Asmenų apklausos ataskaitos 5 skyriuje „Rekomendacijos“.

Apibendrinant asmenų apklausos rezultatus, galima pasidžiaugti, kad bendras vertinimo vidurkis, lyginant su 2023 metais, pakilo – 0,07 balo. 2024 m. Teismo asmenų aptarnavimo kokybės lygis nuo galimo maksimalaus vertinimo balo atsilieka tik 0,01 balo bei 0,69 balo viršija nustatytą minimalų kokybės lygį ir, remiantis Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašu, patvirtintu Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) „Dėl asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo)

vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Teisėjų tarybos 2019 m. birželio 28 d. nutarimo Nr. 13P-125-(7.1.2) redakcija), vertinamas kaip labai aukštas.

## 5. REKOMENDACIJOS

Apžvelgiant Teisme atliktų monitoringų penkerių metų statistiką galima pasidžiaugti, kad bendras vertinimo balų vidurkis kasmet kilo ir 2024 m. yra aukščiausias nuo 2020 m., t. y. beveik siekia maksimalų vertinimą. Siekiant išlaikyti aukštą asmenų aptarnavimo kokybės lygį Teisme, rekomenduojama nuolatinėms Teismo monitoringo grupės narėms per 3 darbo dienas nuo priėmimo į pareigas organizuoti naujai priimamiems Teismo valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, mokymus apie Asmenų aptarnavimo teismuose standarto (toliau – Standartas) reikalavimus, praktinį jų taikymą. Taip pat, pasikeitus Standarto nuostatoms, reikalavimams ar jį atnaujinus, su pakeitimais plačiau supažindinti Teismo rūmų darbuotojus. Teismo raštinės skyriaus vedėjai ir monitoringo grupės narėms teikti pagalbą asmenis aptarnaujantiems darbuotojams sprendžiant sudėtingas asmenų aptarnavimo situacijas.

Teismo Utenos rūmuose gauti konkretūs asmenų pageidavimai – „Reikėtų kavos aparato“ ir „Galėtų būti laukiamajame kavos aparatas“. Tokie pageidavimai, ne tik Teismo Utenos rūmuose, buvo išreikšti ir ankstesnių metų apklausose, tačiau jie yra ūkinio pobūdžio ir nėra susiję su konkrečiais vertinimo anketos kriterijais, todėl rekomendacijos dėl šių klausimų sprendimo neteikiamos.

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 Visagino rūmų biuro  
vyresnioji specialistė

Valė Klimašova

Teismo raštinės skyriaus Zarasų rūmų biuro vedėja

Audronė Kostiakovienė