

TVIRTINU
Teismo pirmininko
pavadootojas, einantis teismo
pirmininko pareigas,

Alvydas Žala

UTENOS APYLINKĖS TEISMO 2025 M. ASMENŲ APKLAUSOS ATASKAITA

2025-12-05 Nr. 3-
Utena

1. ASMENŲ APKLAUSOS IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Imtis

Minimalus nustatytas imties dydis – 30 užpildytų Utenos apylinkės teismo (toliau – Teismas) 2025 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) 2025 m. gegužės 26 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr. 3R-1207-(14.12.E) ir Teismo pirmininko 2025 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. V-77 „Dėl monitoringo grupės sudarymo ir 2025 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 buvo naudojami trys anketų pateikimo būdai, viso apklausti 74 asmenys. Gautos 74 užpildytos anketos (31 anketa užpildyta nuskaičius QR kodą ar atsidarius internetinę nuorodą, likusios – užpildžius popierines anketas Teismo rūmuose). Visos anketos atitinka reikalavimus ir jų duomenys įtraukti į vertinimą bei galutinius monitoringo rezultatus.

1.2. Trukmė

Asmenų apklausa Teisme buvo vykdoma nuo 2025 m. birželio 4 d. iki 2025 m. spalio 31 d.

1.3. Kriterijai

Apklausiai parinktas kriterijus ir anketa patvirtinti Darbo grupės 2025 m. gegužės 26 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr. 3R-1207-(14.12.E) ir Teismo pirmininko 2025 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. V-77 „Dėl monitoringo grupės sudarymo ir 2025 m. asmenų aptarnavimo kokybės Utenos apylinkės teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) organizavimo bei vykdymo“.

Nr.	Monitoringo kriterijus
1.	Ar sutinkate su teiginiu, kad esate patenkintas teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kultūra teisme (<i>vertinamas balais 5-balėje skalėje</i>)

2. EINAMŲJŲ METŲ (VIENO TYRIMO) REZULTATAI

Asmenų apklausos rezultatai pateikiami ir analizuojami suskaičiuojant asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal kriterijų, kuris vertinamas balais penkiabalėje skalėje – t. y. bendrą vertinimų vidurkį balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant užpildytose anketose pateiktus kriterijaus vertinimus balais ir padalijant juos iš užpildytų anketų skaičiaus: $M = (M_1 + M_2 + M_n) / N$ (kai M-aritmetinis vidurkis, $M_{1,2,n}$ – užpildytose anketose pateiktas kriterijaus vertinimas balais, N – užpildytų anketų skaičius).

1 lentelėje pateikiamas asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkis

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)
1.	Ar sutinkate su teiginiu, kad esate patenkintas teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kultūra teisme	4,88

3. SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

2 lentelėje pateikiami duomenys, kaip kito asmenų aptarnavimo kokybės lygis Teisme, lyginant su 2023 ir 2024 metais atliktų apklausų rezultatais. 2023 m. asmenų apklausa vyko pagal 8 kriterijus, 2024 m. apklausa buvo vykdoma pagal 3 kriterijus, kurių formuluotės šiek tiek skyrėsi nuo 2023 m. apklausos, tačiau klausimų esmė liko ta pati, o 2025 m. apklausa vyko tik pagal 1 kriterijų, kuris nesutapo su 2023 ir 2024 m. kriterijais, todėl palyginti atskirų metų rezultatus galime tik pagal bendrus vertinimo vidurkius.

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčiai 2023–2025 metais, bendrų vertinimo vidurkių palyginimas

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis		
		2023 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2024 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2025 m. asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,91	x	x
2.	Informaciniuose stenduose pateikta informacija apie teismo posėdžius yra aktuali	4,88	x	x
3.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška (2021-2022 m. kriterijus)	x	x	x
4.	Teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas	4,94	5	x
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,95	5	x
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) prieš teikdami informaciją (atsakymus) tiksliai išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę	4,9	x	x
7.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus	4,93	4,98	x
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	x	x
9.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,94	x	x

10.	Ar sutinkate su teiginiu, kad esate patenkintas teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kultūra teisme	x	x	4,88
Bendras vertinimų vidurkis		4,92	4,99	4,88
x – šis kriterijus į asmenų apklausą įtrauktas nebuvo				

Vykdamas monitoringą 2023, 2024 ir 2025 m. buvo pasirinktas analogiškas apklausos būdas, t. y. asmenų apklausa anketavimo būdu, tačiau 2025 m. apklausos metu anketos pirmą kartą buvo pateikiamos trimis skirtingais būdais. Nuo 2024 m. nebeskaičiuojami kokybės lygio vidurkiai atskiruose Teismo rūmuose. Minimalus asmenų aptarnavimo kokybės lygis 2023 ir 2024 m. buvo 4,3 balo, 2025 m. – 4,4 balo. Lyginant trijų metų apklausų kriterijų vertinimų balais vidurkius matome, kad bendras vertinimo balas 2025 m. yra žemesnis už 2023 ir 2024 m., t. y., lyginant su 2024 m., sumažėjo nuo 4,99 iki 4,88 balo.

4. IŠVADOS

Kaip matome iš 1 lentelės, bendras vertinimo vidurkis nors ir, lyginant su 2024 m. bendru vertinimo vidurkiu, sumažėjo, tačiau yra gerokai aukštesni už nustatytą minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį, t. y. viršija 0,48 balo.

Apžvelgiant respondentų pateiktus komentarus, pastabas, galima daryti išvadas, kad apklaustieji iš esmės teigiamai atsiliepiama apie Teismo darbą (anketose pateiktų atsakymų kalba netaisyta) – „Viskas puiku“, „Pastabų neturiu“, „Viskas tinka“, „Viskas labai puiku“, „Manau, kad viskas yra gerai“, „Darbuotojos mandagios ir dėmesingos klientui, Siūlau dirbti taip ir toliau. Sėkmės!“. Yra anketų su išreikšta padėka, pagyrimu Teismo darbuotojams – „Anykščių rūmuose dirba nuostabios darbuotojos – mandagios, paslaugios. L. ačiū už jų darbą“, „Man teko teirautis pas Švenčionių raštinės darbuotoją Jeleną Malinauskienę – tai priėmimo visi darbuotojai turėtų būti tokie kaip ši – kompetentingi, nuoširdūs, taktiški, mandagūs, sugebantys paaiškinti kad ir neaiškius interesantų klausimus suprantamais žodžiais“. Tačiau gauta ir pastabų – „Mažiau informacijos dalinimosi kas vyksta darbe su pašaliniais asmenimis“ ir „Teismo darbuotojas (ne teisėjas) kuo mažiau turi nukreipti interesantus (bylininkus) pas kitus teismo darbuotojus, kai tuo tarpu tas darbuotojas pats gali ir turi galimybę suteikti asmeniui aktualią informaciją (bendro pobūdžio/dėl bylos ir pan.)“. Keliose Teismo Utenos rūmų anketose yra išreikšti pageidavimai, kad Teisme galėtų būti kavos aparatas ir rūbinė, Ignalinos rūmuose Švenčionyse užpildytose anketose prie pasiūlymų yra pastebėjimai – „Patalpos reikalauja remonto“, „Patalpa atrodo niūriai“. Šios pastabos, pastebėjimai ir pageidavimai aptariami ataskaitos 5 skyriuje „Rekomendacijos“.

Apibendrinant asmenų apklausos rezultatus, galima pasidžiaugti, kad bendras vertinimo vidurkis, nors ir sumažėjo, tačiau išlieka pakankamai aukštas. 2025 m. Teismo asmenų aptarnavimo kokybės lygis nuo galimo maksimalaus vertinimo balo atsilieka tik 0,12 balo bei 0,48 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 trijų metų statistiką galima pasidžiaugti, kad bendras vertinimo balų vidurkis išlieka labai aukštas. Siekiant išlaikyti aukštą aptarnavimo lygį Teisme ir, atsižvelgiant į lankytojų pateiktas pastabas dėl informacijos dalinimosi su pašaliniais asmenimis, rekomenduojama pavesti Teismo raštinės skyriaus ir jo biurų vedėjoms priminti Teismo raštinės skyriaus, jo biurų darbuotojoms, teismo posėdžių sekretorėms Asmenų aptarnavimo teismuose standarto (toliau – Standartas) 1.4 papunkčio „Informacijos konfidencialumas“ nuostatas, paaiškinant, kodėl privaloma užtikrinti konfidencialios informacijos saugumą, bei Standarto 1.6 papunkčio „Institucijos įvaizdžio kūrimas“ nuostatas, akcentuojant jų svarbą Teismo įvaizdžiui ir

reputacijai. Taip pat, atsižvelgiant į lankytojo pastabą dėl bendro pobūdžio informacijos gavimo tiesiogiai iš aptarnaujančio darbuotojo, nenukreipiant pas kolegą, rekomenduojama pavesti Teismo raštinės skyriaus ir jo biurų vedėjoms priminti Teismo raštinės skyriaus ir jo biurų darbuotojoms, teismo posėdžių sekretorėms Standarto 2.2 papunkčio „Aptarnavimas tiesiogiai“ ir 2.3 papunkčio „Aptarnavimas telefonu“ nuostatas, pabrėžiant, kad pirmiausia turi būti išsiaiškintas asmens kreipimosi tikslas ir tik tada, jei darbuotoja neturi kompetencijos atsakyti į klausimą, nukreipti lankytoją pas kitą Teismo darbuotoją.

Teismo Utenos rūmuose gauti konkretūs asmenų pageidavimai dėl kavos aparato ir rūbinės, o Teismo Ignalinos rūmų Švenčionyse anketose išreikšta nuomonė apie patalpų būklę. Poreikis, kad būtų kavos aparatas (ne tik Teismo Utenos rūmuose) buvo išreikštas ir ankstesnių metų apklausose. Abu šie pageidavimai, taip pat pastabos dėl patalpų būklės 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 Zarasų rūmų biuro vedėja

Audronė Kostiakovienė