

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
UTENOS APYLINKĖS TEISME TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Utenos apylinkės teisme (toliau – Teismas) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja į Teismą besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų neprocesinių skundų bei prašymų priėmimo ir nagrinėjimo Teisme tvarką.

2. Asmenų procesinio pobūdžio dokumentai priimami ir nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jų nagrinėjimui netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

4. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatų.

5. Teismo valstybės tarnautojai ir asmenys, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – Teismo darbuotojai), aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo laikytis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimų, 2016 m. balandžio 27 d. Europos ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 85/46EB (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) bei Teisėjų tarybos 2018 m. rugpjūčio 31 d. nutarimu Nr. 13P-80-(7.1.2) patvirtintų Asmens duomenų tvarkymo teismuose taisyklių nuostatų, vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Teismo darbuotojo. Už asmenų aptarnavimą atsakingų Teismo darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems Teismo darbuotojams.

7. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

8. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.

9. Vadovaujantis 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“, Teisme vieną kartą per kalendorinius metus vykdoma asmenų aptarnavimo kokybės kontrolė ir stebėsenos (monitoringas). Už monitoringo organizavimą ir vykdymą Teisme atsakingas Teismo pirmininko įsakymu paskirtas asmuo (mentorius).

Vidinio monitoringo tikslais taip pat nuolat vykdoma Teisme apsilankusių, telefonu ir (arba) elektroniniu paštu ir (arba) paštu su teismu susisiekusių asmenų apklausa: asmenims sudaroma galimybė laisva valia išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimą teisme – atsakyti į anketos klausimus. Asmenų anketinė apklausa vykdoma taip pat ir Teismo interneto svetainėje utenos.teismai.lt. Asmenų apklausai pateikiama anketa, patvirtinta paskutinio monitoringo, vykusio asmenų anketinės apklausos būdu, metu. Už anketinės apklausos nuolatinę stebėseną atsakingas Teismo administracijos sekretorius, kuris, pastebėjęs vieno ar kelių anketos kriterijų neigiamą vertinimą, pateikiamą daugiau kaip 2 anketose, parengia ataskaitą ir ją pateikia Teismo pirmininkui.

Nustatyti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami siekiant užtikrinti aukštą asmenų aptarnavimo kokybę Teisme. Asmenų aptarnavimo kokybės kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) rezultatai skelbiami Teismo interneto svetainėje.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

10. Atvykę į Teismą asmenys aptarnaujami Teismo raštinės skyriaus, Teismo raštinės skyriaus biurų (toliau – Teismo raštinė / raštinės biurai) darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą.

11. Asmenys Teisme aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. (be pietų pertraukos).

12. Teisme priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ir skundai:

12.1. Utenos rūmuose (J. Basanavičiaus g. 65, 28240 Utena, tel. +370 389 61420, el. paštas utenos.apylinkes@teismas.lt) antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 17 val. iki 18 val.;

12.2. Anykščių rūmuose (A. Baranausko a. 10, Anykščiai, tel. +370 381 59288, el. paštas anyksciu.rumai@teismas.lt) antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 17 val. iki 18 val.;

12.3. Anykščių rūmuose Molėtuose (Vilniaus g. 41, Molėtai, tel. Nr. +370 383 52 482, el. paštas anyksciu.rumai@teismas.lt) pirmadieniais ir trečiadieniais nuo 17 val. iki 18 val.;

12.4. Ignalinos rūmuose (Laisvės g. 62, Ignalina, tel. +370 386 52404, el. paštas ignalinos.rumai@teismas.lt) antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 7 val. iki 8 val.;

12.5. Ignalinos rūmuose Švenčionyse (Vilniaus g. 26, Švenčionys, tel. +370 387 51072, el. paštas ignalinos.rumai@teismas.lt) antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 7 val. iki 8 val.;

12.6. Zarasų rūmuose (Sėlių a. 24, Zarasai, tel. +370 385 51802, el. paštas zarasu.rumai@teismas.lt) pirmadieniais ir ketvirtadieniais nuo 7 iki 8 val.

12.7. Zarasų rūmuose Visagine (Taikos pr. 80A, Visaginas, tel. Nr. +370 386 73283, el. paštas zarasu.rumai@teismas.lt) trečiadieniais ir penktadieniais nuo 7 iki 8 val.

Punkto pakeitimai:

Nr. V-139, 2024-12-30

13. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

14. Teismo raštinės / raštinės biurų darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, gerai matomoje vietoje privalo segėti ar būti prisikabinę identifikavimo kortelę, kurioje būtų nurodytas darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

15. Teismo raštinės / raštinės biurų darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

15.1. priima prašymus ir skundus, juos registruoja atitinkamuose registruose ir perduoda Teismo pirmininkui, jo pavaduotojui ar jų įgaliotam asmeniui;

15.2. perduoda prašymus, skundus nagrinėti Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto asmens paskirtiems darbuotojams, asmens prašymu praneša jam, kuris Teismo darbuotojas nagrinėja prašymą, skundą, informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

15.3. jei Teismas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją, o apie priimtą sprendimą informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

15.4. pagal Teismo kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

15.5. savo kompetencijos ribose suteikia informaciją arba nukreipia į darbuotoją, kuris pagal kompetenciją gali suteikti informaciją arba spręsti apie asmeniui rūpimus klausimus.

15.6. gražina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 25 ir 26 punktuose nustatytų reikalavimų;

15.7. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

15.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo ar jų įgalioto asmens pavedimus, susijusius su asmenų skundų ir prašymų priėmimu ir registravimu.

16. Teismas elektroninėje erdvėje (Teismo interneto svetainėje) ir Teismo informaciniame stende valstybine ir anglų kalbomis skelbia:

16.1. Teismo raštinės / raštinės biurų darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Teismo naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis);

16.2. elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys Teismui gali teikti savo prašymus ar skundus;

16.3. papildomą laiką per savaitę prieš arba po Teismo darbo dienos laiko, kada Teismo raštinėje / raštinės biure galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

16.4. informaciją, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Teismo raštinėje / raštinės biure iš anksto.

17. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Teismo darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

18. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Teismo pirmininkas, turi ne vėliau kaip prieš 1 dieną užsiregistruoti tel. +370 389 20 546 arba el. paštu utenos.apylinkes@teismas.lt. Asmenys gali pasirinkti patogiausią bendravimo su Teismo pirmininku būdą: telefonu, nuotoliniu būdu, naudojant vaizdo pokalbių programas (pvz., Microsoft Teams, Zoom) arba asmeniškai atvykstant į Teismą. Teismo pirmininko atsakymų į interesantų klausimus ribas nustato Lietuvos Respublikos teismų įstatymas ir Teisėjų etikos kodeksas.

Punkto pakeitimai:

Nr. V-139, 2024-12-30

19. Teismo kancleris ar Teismo raštinės vedėjas pagal savo kompetenciją asmenis priima Teismo darbo laiku.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

20. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į Teismą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į Teismą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis ryšių priemonėmis (per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu ir kt.).

21. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Teismo raštinės / raštinės biuro darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą. Bendro pobūdžio žodiniai prašymai gali būti pateikiami visiems Teismo darbuotojams. Jeigu Teismo darbuotojas neįgaliotas spręsti pateiktų žodinių prašymų, jis nukreipia asmenį į tokius įgaliojimus turintį Teismo darbuotoją.

22. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Teismo interesų, Teisme neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Teismo interesų, prašymą ar skundą priimančio Teismo raštinės / raštinės biuro darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Teismas neturi galimybės panaudodamas technines priemones fiksuoti ir saugoti žodinio prašymo turinį.

23. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Teismo darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas arba jų įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

24. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra Teismo darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Teismą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva, jeigu Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

25. Prašyme ar skunde turi būti nurodyta:

25.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 22 punkte nurodytą atvejį;

25.2. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinė, juridinio asmens Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinės sistemos elektroninio pristatymo dėžutės (toliau – elektroninio pristatymo dėžutė) adresas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu);

25.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

26. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

26.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 27–28 punktuose nurodytais atvejais);

26.2. parašytas įskaitomai;

26.3. konkretus ir suprantamas;

26.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

26.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

27. Atsižvelgdamas į Teismo atliekamas funkcijas ir Teismo darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), Teismo pirmininkas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami.

28. Nevalstybine kalba ir kitomis, nei vadovaujantis Taisyklių 27 punktu nustatytomis, kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai ar skundai Teisme gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

29. Kai asmens prašymą ar skundą Teismui paduoda asmens atstovas, jis Teismui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šios Taisyklių 26 punkte nustatytus reikalavimus. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Kai atstovaujamo asmens vardu į Teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

30. Asmuo, teikiantis prašymą ar skundą Teismui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Teismo elektroniniu adresu.

31. Teismo darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Teismo naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, kuriame prašoma pateikti oficialią informaciją, turi susipažinęs nedelsdamas (tačiau ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną) persiųsti jį Teismo raštinei / raštinės biurui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti iš karto jį perskaičius arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

32. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

33. Gauti prašymai ir skundai registruojami, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamuose registruose, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

34. Ne elektroninių ryšių priemonėmis gautų ir užregistruotų skundų bei prašymų originalai ar jų kopijos, taip pat skundai ir prašymai, į kuriuos atsakymai nerengiami, su žymomis „įvykdyta“ arba „susipažinau“ segami specialiai tam skirtame segtuve.

35. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo informacinę sistemą, kitomis Teismo naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (Taisyklių priedas).

36. Užregistruoti prašymai ir skundai Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto asmens pavedimu perduodami nagrinėti Teismo darbuotojams pagal kompetenciją.

37. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spręsti padaliniais ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

38. Skundą nagrinėjantis Teismo darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti skundą, Teismo darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti Teismo pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Teismo darbuotojo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima Teismo pirmininkas.

39. Asmuo, kuriam Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jų įgalioto asmens pavedimu yra pavesta parengti atsakymą į asmens prašymą ar skundą, pirmiausia nustato, kokia jo esmė, kokios informacijos reikia sprendimui priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, taip pat esant galimybei numatyti, kokią informaciją Teismas gali gauti iš savo padalinių ir kitų institucijų, paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia.

40. Prašymas ar skundas, išskyrus tuos, į kuriuos Taisyklių 22 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Teisme datos. Tais atvejais, kai įstatymuose ar kitose specialiose taisyklėse nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu arba kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti, Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo turi teisę šį terminą pratęsti dar iki 10 darbo dienų. Apie pratęstą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos, nurodant pratęsimo priežastis.

41. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Taisyklių 20 punkte nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Teismo veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jeigu Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

42. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti

būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jų įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suejimo dienos visi asmens Teismui pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui (Teisme paliekamos dokumentų kopijos) ir nurodoma gražinimo priežastis.

43. Jeigu asmens prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

44. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Teismą tuo pačiu klausimu, kurį Teismas jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Teismas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo užregistravimo Teisme praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

45. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją Teismui.

46. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

47. Jei Teismui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Teismas ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Teismo pirmininką, pirmininko pavaduotoją ar jų įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

48. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Teismo darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Teismo pirmininko, jo pavaduotojo arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridėdamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Teismas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

49. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 25 ir (ar) 26 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Teismo nustatytą

terminą asmuo nepateikia Taisyklių nustatytų reikalavimų atitinkančio prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

50. Į asmenų prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

51. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

52. Dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų priimti sprendimai įforminami Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo ar jų įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

53. Visi atsakymai į užregistruotus prašymus ir skundus rengiami el. formatu, naudojantis LITEKO2 Dokumentų valdymo moduliui (toliau – DVM).

54. Atsakymai į prašymą ar skundą turi būti pasirašyti Teismo pirmininko, jo pavaduotojo arba jų įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, naudojantis LITEKO2 DVM, kuris leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

55. Atsakymai į prašymus ir skundus, kuriuose yra minimi ar naudojami specialių kategorijų asmens duomenys, asmenims siunčiami saugiais apsaugotais informacijos kanalais – per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu siunčiami slaptažodžiu apsaugoti dokumentai ir kita su adresatu iš anksto aptarta komunikavimo priemone (pavyzdžiui, SMS žinute) adresatui pateikiamas slaptažodis arba tokie atsakymai siunčiami registruotąja pašto siunta.

56. Teismas, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

57. Atsakyme į prašymą ar skundą arba siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis turi būti nurodoma atsakymo arba pranešimo apskundimo tvarka, nurodant institucijos pavadinimą, adresą, skundo pateikimo terminą (skundas gali būti paduodamas Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui, o dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje – Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka).

VI SKYRIUS APTARNAVIMAS TELEFONU

58. Teisme už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu atsakinga Teismo raštinė / raštinės biuras.

59. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

59.1. paaiškinti, ar Teismas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

59.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

59.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Teismo kompetencijai nepriklauso nagrinėti jo prašymą ar skundą;

59.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka.

60. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo išvedinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų, psichotropinių ar kitų svaigiujų medžiagų, ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, aptarnaujantis asmuo įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

61. Darbuotojas, aptarnaujantis telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

61.1. prisistatyti asmeniui, pasakydamas Teismo pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

61.2. išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

61.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Teismo darbuotoją;

61.4. jei įmanoma, iš karto atsakyti į klausimą, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

61.5. informaciją apie konkrečią bylą suteikti tik bylos proceso dalyviams, įsitikinus skambinančio asmens tapatybę;

61.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

**UTENOS APYLINKĖS TEISMAS**

Biudžetinė įstaiga, J. Basanavičiaus g. 65, LT-28240 Utena, tel. (8 389) 61 420, faksas (8 389) 61 405, el. p. utenos.apylinkes@teismas.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191449237.

(pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas, adresas (buveinės adresas), telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)
