

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KLAIPĖDOS APYLINKĖS TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Klaipėdos apylinkės teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Klaipėdos apylinkės teisme (toliau – teismas).

2. Asmenims, dalyvaujantiems civilinių, baudžiamųjų ar administracinių nusižengimų bylų nagrinėjime, šios Taisyklės taikomos tiek, kiek tokių asmenų aptarnavimo, jų prašymų, skundų, kitų klausimų nagrinėjimo nereglamentuoja procesinių įstatymų normos.

3. Teismo darbuotojai (valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis), 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 ir 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.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintose aktualios redakcijos Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse bei kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

5. 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. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

6. Klaipėdos apylinkės teisme asmenys aptarnaujami taikant vieno langelio principą. Bendraudami tiesiogiai su asmenimis teismo darbuotojai turi segėti identifikacines korteles.

7. Teismo darbo laikas:

7.1. pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 8 val. iki 17 val.;

7.2. penktadienį – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min.;

7.3. pietų pertrauka nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.;

7.4. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

8. Už asmenų prašymų (rašytinių ir žodinių) priėmimą, dokumentų išdavimą ir informacijos teikimą pagal kompetenciją atsakingi:

8.1. Klaipėdos miesto rūmuose – Teismo raštinės skyriaus Klientų aptarnavimo raštinė;

8.2. Klaipėdos rajono rūmuose – Teismo raštinės skyriaus Klaipėdos rajono rūmų raštinės sekretorius.

9. Teisme asmenų prašymai priimami ir dokumentai išduodami:

9.1. Klaipėdos miesto rūmuose – vieno langelio principu 102 kabinete nuo pirmadienio iki ketvirtadienio – nuo 7 val. 30 min. iki 17 val., penktadieniais – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min. (be pietų pertraukos);

9.2. Klaipėdos rajono rūmuose – vieno langelio principu 4 kabinete pirmadieniais ir ketvirtadieniais nuo 7 val. 30 min. iki 17 val., antradieniais ir trečiadieniais nuo 8 val. iki 17 val., penktadieniais – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min. (be pietų pertraukos).

10. Teismas elektroninėje erdvėje (teismo interneto svetainėje) ir teismo informaciniame stende valstybine kalba skelbia teismo darbo laiką ir atsakingų asmenų kontaktinę informaciją.

11. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, teismo darbuotojas apie tai įspėja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

12. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų teismo pirmininkas ar teismo pirmininko pavaduotojai, turi iš anksto, ne vėliau kaip dieną iki priėmimo, užsiregistruoti telefonu (8 46) 47 47 73, arba atvykus į Klaipėdos miesto rūmų 313 kabinetą. Teismo pirmininkas asmenis priima ketvirtadieniais nuo 14 val. iki 16 val., teismo pirmininko pavaduotojai – trečiadieniais nuo 16 val. iki 17 val. Teismo pirmininko ir teismo pirmininko pavaduotojų atsakymų į interesantų klausimus ribas nustato Teismų įstatymas bei Teisėjų etikos kodeksas. Vienam asmeniui priėmimo skiriama iki 20 minučių. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, teismo administracijos sekretorius apie tai informuoja asmenį, jei šis buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu arba tiesiogiai asmeniui ar jo įgaliotam atstovui atvykus į teismą), raštu (tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į teismą, atsiuntus paštu, per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu klaipedos.apylinkes@teismas.lt, klaipedos.rumai@teismas.lt).

14. Bendro pobūdžio žodiniai prašymai gali būti pateikiami visiems teismo darbuotojams. Jeigu teismo darbuotojas negalios spręsti pateiktų žodinių prašymų, jis nukreipia asmenį pas tokius įgaliojimus turintį teismo darbuotoją. Jeigu į pateiktą prašymą nėra galimybės atsakyti žodžiu, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, teismo darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsiant pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu ir teismo pirmininko sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

16. 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 nenusprendžia kitaip. Teismo darbuotoją, suprantantį užsienio kalbą, pakviečia darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

17. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

17.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 19 punkte nurodytais atvejais;

17.2. parašytas įskaitomai;

17.3. konkretus ir suprantamas;

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

17.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant dokumentą 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 teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

18. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, kuriais asmuo pageidauja gauti atsakymą.

19. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

20. Atstovaujamo asmens vardu į teismą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis, kuriais asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

21. Kai prašymą ar skundą teismui pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“ (su visais pakeitimais ir papildymais).

22. Asmens prašymas, pateiktas elektroninio ryšio priemonėmis, turi būti sudarytas taip, kad teismas galėtų:

22.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

22.2. atidaryti ir apdoroti jį dokumentų valdymo sistemos ar kitomis teismo naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

22.3. atpažinti prašymo turinį;

22.4. identifikuoti prašymą pateikusį asmenį.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Rašytinius prašymus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu, per E. pristatymo sistemą ar elektroniniu paštu, už dokumentų priėmimą ir registravimą atsakingi darbuotojai užregistruoja ir perduoda nagrinėti pagal kompetenciją Klaipėdos apylinkės teismo dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

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

25. Prašymai ir skundai negali būti perduodami spręsti teismo padaliniais ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

26. Asmuo, pateikęs prašymą, turi teisę prašyti užregistravimą patvirtinti spaudu (nurodant teismo pavadinimą, dokumento registravimo datą ir registracijos numerį) pateiktoje dokumento kopijoje.

27. Prašymai (išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar teismo interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną), turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo teisme dienos.

28. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo teisme dienos, teismo pirmininkas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 27 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą,

teismas per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą, nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, ir teismas tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo teisme dienos kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per teismo nustatytą terminą (kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos), prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas. Tokiu atveju per 3 darbo dienas nuo teismo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis (teisme paliekamos prašymo ir gautų dokumentų kopijos).

30. Prašymą, adresuotą kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

31. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, teismas per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo teisme dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas teismo pirmininko sprendimu gali būti sustabdytas. Apie prašymo nagrinėjimo sustabdymą teismas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

32. Asmens kreipimasis, pateiktas Taisyklių 13 punkte nurodytais būdais (išskyrus pateiktus žodžiu), neturintis prašymo ar skundo požymių ir (ar) kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru teismo veiklos klausimu, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

33. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 17, 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos gali būti gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui (išskyrus gautus per E. pristatymo sistemą ar elektroniniu paštu), nurodant prašymo gražinimo priežastis.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) IR APSKUNDIMAS

34. Į prašymus atsakoma valstybine kalba. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

35. Atsakymai į prašymus pateikiami tokia forma, kokia buvo gauti prašymai, arba kokia forma asmuo pageidauja gauti.

36. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

37. Teismas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, per 3 darbo dienas jas ištaiso ir gražina asmeniui ištaisyta atsakymą.

38. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

39. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba teismo siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą ir adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar

skundą nagrinėti kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

40. Teismo darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, pagal kompetenciją turi suteikti asmenims informaciją, susijusią su rūpimo klausimo nagrinėjimu:

40.1. ar teismas yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

40.2. apie galimus dokumentų pateikimo būdus ir kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

40.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu teismas nekompetentingas nagrinėti prašymo;

40.4. 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.

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

42. Teismo darbuotojai aptarnaudami telefonu turi laikytis šių reikalavimų:

42.1. prisistatyti asmeniui;

42.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

42.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti teismo darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą teismo darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti preliminarią atsakymo trukmę arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

43. Teismo darbuotojai aptarnaudami asmenis vadovaujasi Asmenų aptarnavimo teismuose standartu.

44. Teisme asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas 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), ir kiekvienais metais patvirtinama Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodika.

45. Už klientų aptarnavimo kokybės monitoringo sistemos priežiūrą teisme atsakinga teismo pirmininko įsakymu sudaryta darbo grupė.

46. Anoniminė anketinė asmenų apklausa nuolat vykdoma teisme ir teismo interneto svetainėje <https://klaipedos.teismai.lt/>.
