



**KLAIPĖDOS MIESTO APYLINKĖS TEISMO
PIRMININKAS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KLAIPĖDOS
APYLINKĖS TEISME
TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2017 m. gruodžio 28 d. Nr. 1V-277
Klaipėda

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 103 straipsnio 4 dalimi, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija):

1. P r i p a ž i s t u netekusiomis galios nuo 2017 m. gruodžio 31 d. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo Klaipėdos miesto apylinkės teisme taisykles, patvirtintas Klaipėdos miesto apylinkės teismo pirmininko 2017 m. gegužės 18 d. įsakymu Nr. 1V-83 „Dėl asmenų aptarnavimo, jų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo Klaipėdos miesto apylinkės teisme taisyklių patvirtinimo“.

2. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Klaipėdos apylinkės teisme taisykles (toliau – taisyklės).

3. Į p a r e i g o j u :

3.1. teismo administracijos sekretorę Eglę Baužienę su taisyklėmis supažindinti teismo pirmininko padėjėją ryšiams su žiniasklaida ir visuomene, teismo administracijos sekretorių, teismo raštinės vedėją, archyvo vedėją;

3.2. Olgą Sadovskają, teismo pirmininko padėjėją ryšiams su žiniasklaida ir visuomene:

3.2.1. taisykles paskelbti teismo interneto svetainėje;

3.2.2. su taisyklėmis supažindinti teismo darbuotojus paskelbiant teismo intranete.

4. N u s t a t a u, kad įsakymas įsigalioja kitą dieną po paskelbimo Teisės aktų registre.

Teismo pirmininkas

Svajūnas Bliudskis

Nuorašas tikras

Teismo raštinės vedėja

Irėna Janutienė

2017-12-28

PATVIRTINTA
Klaipėdos miesto apylinkės teismo pirmininko
2017 m. gruodžio 28 d. įsakymo Nr. 1V-277

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 – teisme). Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindų priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

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

5. Asmenis teismo darbuotojai Klaipėdos apylinkės teisme aptarnauja teismo darbo laiku. Bendraudami tiesiogiai su asmenimis teismo darbuotojai turi segėti identifikacines korteles.

6. Teismo darbo laikas:

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

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


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

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

7. Asmenys prašymus gali pateikti Klaipėdos miesto rūmų Dokumentų priėmimo poskyryje nuo pirmadienio iki ketvirtadienio – nuo 7.30 val. iki 17 val., penktadieniais – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min. Dokumentų priėmimo poskyris dirba be pietų pertraukos.

8. 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.

9. 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) 474 773, arba atvykus į Klaipėdos miesto rūmų (313 kab.). 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.


Nuorašas tikras

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

10. 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 faksu, paštu) ir elektroniniu būdu teismo elektroninio pašto adresu klaipedos.apylinkes@teismas.lt.

11. Rašytiniai prašymai pateikiami:

11.1. Klaipėdos miesto rūmų Dokumentų priėmimo poskyryje, esančiame Teismo rūmų pirmame aukšte;

11.2. Klaipėdos rajono rūmų Teismo raštinės poskyryje (4 kab., tel. (8 46 47 31 05)).

12. Žodiniai prašymai dėl informacijos pateikiami:

12.1. Klaipėdos miesto rūmuose:

12.1.1. civilinėse bylose – Civilinių bylų raštinės darbuotojams (217 kab., tel. (8 46) 397 135);

12.1.2. baudžiamosiose bylose – Baudžiamųjų bylų raštinės darbuotojams (211 kab., tel. (8 46) 397 134);

12.1.3 administracinių nusižengimų bylose – Administracinių nusižengimų bylų raštinės darbuotojams (207 kab., tel. (8 46) 390 843);

12.1.4. archyvinėse bylose – Archyvo skyriuje 119 kab., tel. (8 612 54540);

12.2. Klaipėdos rajono rūmuose – Teismo raštinės poskyryje (4 kab., tel. (8 46 47 31 05);

12.3. bendro pobūdžio žodiniai prašymai gali būti pateikiami visiems teismo darbuotojams;

12.4. jeigu teismo darbuotojas neįgalotas spręsti pateiktų žodinių prašymų, jis nukreipia asmenį pas tokius įgaliotimus turintį teismo darbuotoją.

13. Teismo raštai ir dokumentai išduodami:

13.1. Klaipėdos miesto rūmuose:

13.1.1. civilinėse bylose – Civilinių bylų raštinėje (217 kab., tel. (8 46) 397 135);

13.1.2. baudžiamosiose bylose – Baudžiamųjų bylų raštinėje (211 kab., tel. (8 46) 397 134);

13.1.3 administracinių nusižengimų bylose – Administracinių nusižengimų bylų raštinėje (207 kab., tel. (8 46) 390 843);

13.1.4. archyvinėse bylose – Susipažinimo su bylomis kambaryje (220 kab.; tel. (8 46) 397 101);

13.2. Klaipėdos rajono rūmuose – Teismo raštinės poskyryje (4 kab., tel. (8 46) 47 31 05).

14. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar teismo interesų, teisme neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

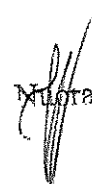
15. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamąjo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, teismo darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir teismo pirmininko sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

16. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam teismo darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o teisme nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į teismą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į teismą, savo iniciatyva.

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;


Nuorašas tikras

17.3. asmens pasirašytas.

18. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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 asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo 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“.

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 elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Teismo naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

22.3. atpažinti prašymo turinį;

22.4. identifikuoti prašymą pateikusį asmenį.

23. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis teismui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu teismo elektroninio pašto adresu, nurodytu teismo interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

24. Teismo darbuotojas, jam teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu teismo elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytinius prašymus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroniniu būdu, Dokumentų priėmimo poskyrio darbuotojai jų gavimo teisme dieną registruoja teismo dokumentacijos plane numatyto registre ir perduoda nagrinėti pagal kompetenciją Klaipėdos apylinkės teismo dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

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 asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar teismo interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo teisme dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

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 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 27 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, teismas per 2 darbo dienas nuo teismo pirmininko tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir teismas tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo

prašymo gavimo teisme dienos jis 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, per 3 darbo dienas nuo teismo nustatyto termino suejimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. teismas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

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

31. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo teisme dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų 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 iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą teismas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

32. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 17.1 papunktyje, 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

33. 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.

34. Atsakymas į prašymus, gautus Taisyklių 21 punkte nustatyta tvarka, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis.

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

36. Teismas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas jas ištaiso ir gražina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

38. 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 (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

39. Teismo darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Teismo darbuotojai turi trumpai ir suprantamai:

39.1. paaiškinti, ar teismas yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

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

39.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

40. Teismo darbuotojai aptarnaudami žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

40.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti teismo pavadinimą;

40.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

40.3. 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, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

41. Teismo darbuotojai aptarnaudami asmenis vadovaujasi Klaipėdos miesto rūmuose įdiegtos Kokybės vadybos sistemos ISO 9001:2015 / LST EN ISO 9001:2015 nuostatomis bei jos sudedamąja dalimi – Klientų aptarnavimo standartu.

42. Klientų aptarnavimo standarto pagrindiniai principai:

42.1. lengva rasti reikiamas patalpas, informaciją;

42.2. užtikrinamas informacijos konfidencialumas;

42.3. racionalus laiko naudojimas;

42.4. dėmesingumas ir pagarba į teismą besikreipiančiam asmeniui;

42.5. siekis išsiaiškinti konkrečius asmens poreikius ir lūkesčius, suteikti išsamią ir asmeniui aktualią informaciją;

42.6. dedamos visos pastangos išvengti klaidų, bet joms pasitaikius – klaida ištaisoma, asmens atsiprašoma;

42.7. neblaivūs asmenys teisme neaptarnaujami;

42.8. jei potencialiai grėsmingai besielgiantys asmenys nepakeičia bendravimo būdo, tai jie yra neaptarnaujami, gali būti kviečiama policija, apie incidentą informuojant tiesioginį vadovą arba ūkio skyriaus vedėją.

43. Teisme asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis Klaipėdos miesto apylinkės teismo klientų aptarnavimo kokybės monitoringo tvarkos aprašu, patvirtintu Klaipėdos miesto apylinkės teismo pirmininko 2015 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. 1V-11.

44. Už klientų aptarnavimo kokybės monitoringo sistemos priežiūrą teisme atsakingas teismo administracijos sekretorius.

45. Anoniminė anketinė asmenų apklausa nuolat vykdoma teisme ir teismo interneto svetainėje www.klat.lt.

Nuorašas tikras
...rašinės vedėja

Irena Janutienė

2017-12-28