

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO MARIJAMPOLĖS APYLINKĖS TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Marijampolės apylinkės teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą Marijampolės apylinkės teisme (toliau – Teismas).

2. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus, Taisyklės taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

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

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) vartojamas sąvokas.

5. Taisyklėse nustatyti terminai skaičiuojami Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, Teismo darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainingoms principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

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

8. Prašymą 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 prašymą, 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.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

9. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismo rūmus, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismo rūmus ar elektroninio ryšio priemonėmis: telefonu.

10. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kitam Teismo darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus

telefonu arba aptarnauti asmenis. Bendro pobūdžio žodiniai prašymai gali būti pateikiami visiems Teismo darbuotojams.

11. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, neregistruojami, jeigu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniu turi būti sudaryta galimybė išdėstyti prašymą raštu.

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

13. Asmenų pageidavimu jų priėmimas Teisme ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, Teismo darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto.

14. 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 institucijoje 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 įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva.

15. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka, išskyrus Taisyklių 17 punkte nurodytą atvejį;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. asmenų pasirašytas.

16. 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. 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.

17. Nevalstybine kalba 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.

18. Kai asmens prašymą ar skundą Teismui paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą atitinkantį šių Taisyklių nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar 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 kreipiasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas ar skundas turi atitikti šių Taisyklių reikalavimus.

19. Kai prašymą ar skundą Teismui paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079.

20. Prašymas raštu, atsiųstas Teismui elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

21. Jeigu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 20 punkto reikalavimų, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris

kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Teisme neregistruojami. Į tokius prašymus, jei galima nustatyti asmens ryšio duomenis, turi būti atsakyta tą pačią darbo dieną.

22. Asmuo, prašymą teikiantis Teismui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Teismo elektroninio pašto adresu: marijampoles.apylinkes@teismas.lt arba Teismo rūmų elektroninio pašto adresais: jurbarko.rumai@teismas.lt, sakiu.rumai@teismas.lt ir vilkaviskio.rumai@teismas.lt.

23. Teismo darbuotojas jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelssdamas persiųsti jį oficialiu Teismo arba Teismo rūmų 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

24. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis, užregistruojami atitinkamame Teismo dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Skundai ir prašymai gauti Teismo raštinės biuruose persiunčiami elektroniniu paštu, o originalai atvežami į Teismo centrinius rūmus per galimai trumpiausią laiką. Prašymų, skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją organizuoja Teismo raštinės skyriaus/biurų darbuotojai.

25. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

26. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti atsakyti per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Teisme dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

27. 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 ar jo įgaliotas asmuo turi teisę šį terminą pratęsti dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 28 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Teismas per 2 darbo dienas nuo Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

28. Prašymai nagrinėjami pagal Teismo kompetenciją. Jeigu Teismas neįgaliotas spręsti prašyme išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Teisme dienos prašymas išsiunčiamas Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu pranešant apie tai asmeniui, paaiškinant jo prašymo persiuntimo priežastis. Persiūsto prašymo kopija paliekama Teisme.

29. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Teismas tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos Teismas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Teismas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

30. Prašymo, adresuoto Teismui, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavęs Teismas. Teismas, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiam Teismui. Teismas, gavęs iš kitų institucijų, su kurių

kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

31. Prašymą, adresuotą kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausanti 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.

32. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus 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 pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Teismas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Teisme praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

33. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Teismas tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 36 punkte nustatyto termino. 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 raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

34. Prašymas ar skundas, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 15.1. papunktyje, 18 ir 19 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant gražinimo priežastis ir siūlant padaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

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

35. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

36. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 21 punkte nustatytu atveju Teisme neregistruotus prašymus.

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

38. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

38.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.2. į prašymą pateikti turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

39. Teismas, pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių techninių ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

41. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Teismo siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą, adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

42. Teismo darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu.

43. Teismo darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

43.1. paaiškinti, ar teismas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

43.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

43.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu teismas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

43.4. 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.

44. Teismo darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

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

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

44.3. 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, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

44.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

45. Teismo raštinės skyriuje veikia vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys. Jis atlieka šias funkcijas:

45.1. priima asmenų prašymus ir skundus nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Teismas gali gauti iš savo padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Teismas pats negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

45.2. užregistruoja gautus prašymus ar skundus, išskyrus prašymus, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, galima atsakyti tą pačią dieną, ir perduoda juos Teismo pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

45.3. perduoda prašymus ir skundus nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Teismo valstybės tarnautojas ar darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Teismo kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo ar skundo kopiją;

- 45.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;
- 45.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;
- 45.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Teismo nustatytą kompetenciją;
- 45.7. prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą nukreipia pas Teismo valstybės tarnautoją ar darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;
- 45.8. padeda atsakingam asmeniui atlikti asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizę.
46. Asmenis Teismo darbuotojai aptarnauja Teismo darbo laiku. Bendraudami tiesiogiai su asmenimis Teismo darbuotojai turi segėti identifikacines korteles.
47. Teismo darbo laikas:
- 47.1. pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį – nuo 8 val. iki 17 val.;
- 47.2. penktadienį – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min.;
- 47.3. pietų pertrauka – nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.;
- 47.4. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.
48. Asmenys prašymus gali pateikti:
- 48.1. pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais – nuo 7.30 val. iki 17 val.;
- 48.2. penktadieniais – nuo 8 val. iki 15.45 val.
49. 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.
50. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų teismo pirmininkas ar jo pavaduotojas, turi iš anksto, ne vėliau kaip vieną darbo dieną iki priėmimo, užsiregistruoti tel. (8 343) 94093 arba atvykę į Teismą.
51. Teismo pirmininkas ar jo pavaduotojas asmenis priima Teismo interneto svetainės skiltyje „Asmenų aptarnavimas“ nurodytu laiku.
52. Teismo pirmininko ar jo pavaduotojo atsakymų į interesantų klausimus ribas nustato Teismų įstatymas ir Teisėjų etikos kodeksas. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, atsakingas asmuo apie tai informuoja asmenį, jei šis buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.
53. Teismo kancleris ar raštinės skyriaus vedėjas pagal savo kompetenciją asmenis priima Teismo darbo laiku.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

54. Teismo pirmininko įgaliotas asmuo privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus ir/ar pasirinktus kitus objektyvaus pobūdžio kriterijus.
55. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:
- 55.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Teismo darbo laiką;
- 55.2. ar jiems patogus Teisme nustatytas priėmimo laikas;
- 55.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
- 55.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;
- 55.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 55.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 55.7. ar asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių Teismas ėmėsi jų klausimams spręsti.
56. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:
- 56.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

56.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau nei nustatyta;

56.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Teismo atsakymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

57. Anoniminę asmenų apklausą organizuoja Teismo pirmininko paskirtas įgaliotas asmuo.

58. Apklauso duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo kokybei Teisme gerinti.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

59. Šiose Taisyklėse neaptarti asmenų aptarnavimo klausimai gali būti įtvirtinti Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens įsakymais.

60. Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos Teismo pirmininko įsakymu.

61. Taisyklės yra privalomos visam Teismo personalui ir yra skelbiamos Teismo internetinėje svetainėje ir Teisės aktų registre.
