

NACIONALINĖ TEISMŲ ADMINISTRACIJA

Biudžetinė įstaiga, L. Sapiegos g. 15, LT-10312 Vilnius, tel. (8 5) 268 5186, faks. (8 5) 268 5187, el. p. info@teismai.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188724424

Teisėjų tarybai

2019-05-28 Nr. 875-266-1.117

DĖL TEISĖJŲ TARYBOS NUTARIMO „DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PROJEKTO TEIKIMO

Siekiant stiprinti teismų darbuotojų gebėjimus taikyti Asmenų aptarnavimo teismuose standarto nuostatas kasdienėje veikloje ir užtikrinti aukštą ir vienodą asmenų aptarnavimo kokybę teismuose, kasmet bus vykdoma asmenų aptarnavimo kokybės stebėseną bei vertinimas.

Nacionalinė teismų administracija (toliau – Administracija) parengė Teisėjų tarybos nutarimo „Dėl Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ projektą (toliau – Projektas).

Nutarimo projekto tikslas – patvirtinti Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas), kuris reglamentuoja asmenų aptarnavimo kokybės kontrolės ir stebėsenos Lietuvos teismuose vykdymo procedūras, numato monitoringo metodiką, būdus, vertinimo kriterijus, subjektų, atsakingų už monitoringo vykdymą, funkcijas bei monitoringo organizavimo ir vykdymo proceso eigą. Apraše taip pat pateikti klausimynai, parengti pagal asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijus, taip pat numatyta galimybė palyginti asmenų aptarnavimo kokybės rezultatus, gautus taikant tą pačią monitoringo metodiką, tarp vienos grupės teismų.

Aprašas parengtas įgyvendinant 2017 m. sausio 27 d. Teisėjų tarybos nutarimu Nr. 13P-13-(7.1.2) patvirtintą 2017-2020 metų strateginės veiklos kryptį Nr. 1 „Teismų administravimo, žmogiškųjų išteklių ir finansinių išteklių valdymo tobulinimas“, 3 veiklos „Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose stiprinimas“ 3.1 poveiklę „Įdiegti/atnaujinti asmenų aptarnavimo sistemą (KAS) visuose po teismų reorganizavimo veikiančiuose šalies teismuose“.

Projektas buvo teiktas derinti Teismų administravimo ir Teisės aktų projektų rengimo komitetams (toliau – Komitetai) bei teismams. Komitetai pastabų neturėjo, pagal teismų pateiktus pasiūlymus/pastabas Projektas pakoreguotas, parengta derinimo pažyma.



LIETUVOS
TEISMAI



Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Administracija teikia Teisėjų tarybos nutarimo dėl Aprašo patvirtinimo projektą bei siūlo Teisėjų tarybos posėdyje spręsti klausimą dėl pateikto projekto priėmimo.

Prašome Projektą svarstyti artimiausiame Teisėjų tarybos posėdyje.

PRIDEDAMA:

1. Teisėjų tarybos nutarimo „Dėl asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ projektas, 28 lapai;
2. Projekto derinimo su teismais pažyma, 13 lapų.

Direktoriaus pavaduotojas,
atliekantis direktoriaus funkcijas



Antanas Jatkevičius

TEISĖJŲ TARYBA

NUTARIMAS

**DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR
STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2019 m. d. Nr.
Vilnius

Siekiant įgyvendinti 2017 m. sausio 27 d. Teisėjų tarybos nutarimu Nr. 13P-13-(7.1.2) patvirtintą 2017-2020 metų strateginės veiklos kryptį Nr. 1 „Teismų administravimo, žmogiškųjų išteklių ir finansinių išteklių valdymo tobulinimas“, 3 veiklos „Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose stiprinimas“ 3.1 poveiklę „Įdiegti/atnaujinti asmenų aptarnavimo sistemą (KAS) visuose po teismų reorganizavimo veikiančiuose šalies teismuose“, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 120 straipsnio 27 punktu, Teisėjų taryba **n u t a r i a**:

1. Patvirtinti Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas) (pridedama);
2. Aprašas įsigalioja nuo 2020 m. sausio 1 d.

Pirmininkas

Sekretorius

PATVIRTINTA

Teisėjų tarybos 2019 m. d.
nutarimu Nr. 13P-

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimo kokybės kontrolės ir stebėsenos (toliau – monitoringas) Lietuvos teismuose (toliau – teismai) vykdymo procedūras.

2. Monitoringo paskirtis – periodiškai vykdant asmenų aptarnavimo kokybės kontrolę ir stebėseną užtikrinti aukštą asmenų aptarnavimo kokybę teismuose.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmenys** – asmenys, kurie kreipiasi į teismą tiesiogiai, telefonu arba elektroniniu paštu arba paštu.

3.2. **Asmenų aptarnavimo kokybės kuratorius (toliau – kuratorius)** – Nacionalinės teismų administracijos (toliau – NTA) direktoriaus įsakymu paskirtas NTA darbuotojas, kuris vykdo Apraše nustatytas funkcijas.

3.3. **Darbuotojai** – teisme dirbantys valstybės tarnautojai ir darbuotojai pagal darbo sutartis.

3.4. **Imtis** – tyrimuose, skirtuose asmenų aptarnavimo kokybei teismuose įvertinti, analizuojama visumos (teisme apsilankusių, telefonu ir (arba) elektroniniu paštu ir (arba) paštu su teismu susisiekusių asmenų ir (arba) darbuotojų) dalis.

3.5. **Minimalus siektinas asmenų aptarnavimo kokybės lygis** – Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės patvirtintas einamiesiems metams planuojamas asmenų aptarnavimo kokybės teismuose lygis, pateikiamas kiekybine ir kokybine išraiška (balais ir procentais).

3.6. **Monitoringas** – visuma veiksmų, skirtų asmenų aptarnavimo kokybei teisme kontroliuoti, stebėti, vertinti ir gerinti.

3.7. **Monitoringo metodika** – Apraše nustatytų taisyklių visuma monitoringui atlikti.

3.8. **NVO** – nevyriausybinės organizacijos.

3.9. **Paslaugų teikėjas** – slapto kliento tyrimus pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus turintis teisę atlikti fizinis arba juridinis asmuo.

3.10. **Standartas** – aktualios redakcijos Asmenų aptarnavimo teismuose standartas.

3.11. **Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupė (toliau – darbo grupė)** – Apraše nustatytas funkcijas vykdanči darbo grupė, kurią sudaro kuratorius ir teismų mentorai.

3.12. **Teismo mentorius (toliau – mentorius)** – teismo pirmininko įsakymu paskirtas ir asmenų aptarnavimo klausimu teismo pirmininkui atskaitingas teismo darbuotojas, kuris eina vadovaujamas (pageidautina) arba kitas pareigas bei vykdo Apraše nustatytas funkcijas.

3.13. **Tikslinės grupės** – teismuose vykdomose asmenų apklausose dalyvaujančios asmenų grupės: bylos šalys, institucijų, kurios bendrauja su teismais, atstovai ir kt.

4. Aprašo nuostatos taikomos visiems darbuotojams, išskyrus teisėjus.

II. SUDĖTINĖS MONITORINGO DALYS

5. Teismuose monitoringas yra vykdomas vieną kartą per kalendorinius metus, tai pačiai teismų grupei taikant vienodus pagal Aprašo reikalavimus nustatytus monitoringo kriterijus, būdą, imtį, laikotarpį, minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį.

6. Einamųjų metų monitoringo metodika teismų grupėms yra nustatoma darbo grupės susitikimų ir (arba) elektroninių forumų metu ir tvirtinama darbo grupės protokoliniu sprendimu.

7. Teismų grupės yra nustatytos asmenų aptarnavimo kokybės rezultatų palyginimo tikslais, jas sudaro:

7.1. I grupė: Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, Lietuvos apeliacinis teismas;

7.2. II grupė: apygardų teismai, apygardų administraciniai teismai;

7.3. III grupė: apylinkių teismai.

8. **Monitoringo būdai teismuose yra trys:**

8.1. **asmenų apklausa** – teisme apsilankiusių, 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, parengtos pagal Aprašo 3 priede pateiktą Pavyzdinę asmenų apklausos anketą (toliau – anketa), klausimus:

8.1.1. pagal Standarto reikalavimus anketa ir dėžutė anketoms mesti padedama teismų patalpose arba, jei dėžutės nėra, anketoje ar atskirame lape prie anketų pateikiama informacija, kur jas galima palikti;

8.1.2. elektroniniu paštu išsiunčiama asmenų apklausos anketa, nepažeidžiant Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą;

8.1.3. apklausama telefonu, nepažeidžiant Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą;

8.1.4. anketa pateikiama internete, teismo tinklalapyje;

8.2. **vidinis monitoringas** – asmenų aptarnavimo kokybės stebėseną, siekiant nustatyti darbuotojų elgesio atitiktį Standartui, kai konkrečios darbuotojo elgesio stebėseną realiose asmenų aptarnavimo situacijose vykdo kiti teismų darbuotojai. Atlikus vidinį monitoringą darbuotojų elgesio atitiktis Standartui vertinama užpildant anketą, parengtą pagal Aprašo 6 priede pateiktą Pavyzdinę vidinio monitoringo tyrimo anketą. Vidinis monitoringas vykdomas pasirenkant vieną arba kelias formas:

- 8.2.1. vidinį monitoringą konkrečiame teisme atlieka to paties teismo darbuotojai – mentorius ir (arba) teismo monitoringo grupė, jei tokia yra suformuota vadovaujantis Aprašo 13.3.7 papunkčiu;
- 8.2.2. vidinį monitoringą konkrečiame teisme atlieka kito teismo darbuotojai – mentorius ir (arba) teismo monitoringo darbo grupė, jei tokia yra suformuota vadovaujantis Aprašo 13.3.7 papunkčiu;

8.3. **išorinis monitoringas** – slapto kliento tyrimas, kai, siekiant nustatyti darbuotojų elgesio atitiktį Standartui, specialiai parengti tyrėjai (slapti klientai) apsilanko teisme, paskambina į teismą ir (arba) kreipiasi į teismą elektroniniu paštu ir elgiasi kaip įprasti asmenys, o darbuotojai juos aptarnauja įprastoje darbo vietoje atlikdami jiems priskirtas funkcijas ir apie konkretų slapto kliento apsilankymą, skambutį ar elektroninį laišką nėra informuojami:

- 8.3.1. išorinį monitoringą pagal einamųjų metų monitoringo metodiką atlieka paslaugų teikėjas, iš kurio paslaugos įsigyjamoms viešųjų pirkimų būdu;
- 8.3.2. paslaugų teikėjui atlikus išorinį monitoringą darbuotojų elgesio atitiktis Standartui vertinama užpildant anketą, parengtą pagal Aprašo 6 priede pateiktą Pavyzdinę vidinio monitoringo tyrimo anketą;
- 8.3.3. paslaugų teikėjas rengia slapto kliento tyrimo monitoringo ataskaitą pagal Aprašo 7 priede pateiktą Pavyzdinę vidinio monitoringo tyrimo ataskaitą.

9. Monitoringo kriterijai:

9.1. monitoringo kriterijai, pagal kuriuos vykdomas monitoringas, pateikiami Aprašo 2 ir 5 prieduose; esant poreikiui, darbo grupė gali nustatyti ir kitus, aktualius einamųjų metų laikotarpiui kriterijus;

9.2. kiekvienai Aprašo 7 punkte nurodytai teismų grupei einamųjų metų monitoringo metodikoje turi būti numatyti ne mažiau nei 8 (aštuoni) vienodi kriterijai, kurie yra privalomi visiems tam tikrai teismų grupei priskirtiems teismams, parenkami atsižvelgus į praeitų metų palyginamąją ataskaitą ir (arba) nustačius teismų sistemoje kitus aktualius, su asmenų aptarnavimu susijusius, klausimus;

9.3. teismai vykdydami monitoringą pagal einamųjų metų monitoringo metodiką gali pasirinkti papildomus Aprašo 2 ir 5 prieduose pateikiamus kriterijus, jų skaičiaus neribojamas.

10. Monitoringo imtis:

10.1. monitoringo imtis nustatoma einamųjų metų monitoringo metodikoje;

10.2. monitoringo imtis nustatoma kiekvienam teismui arba teismo rūmams, kai teismas yra sudarytas iš rūmų;

10.3. monitoringo imtis turi būti nustatyta tokio dydžio, kad pagal jos rezultatus būtų galima daryti patikimas išvadas apie asmenų aptarnavimo kokybę teisme;

10.4. taikant asmenų apklausos būdą ir siekiant užtikrinti pakankamą imties dydį, kad pagal jos rezultatus būtų galima daryti patikimas išvadas apie asmenų aptarnavimo kokybę teisme, gali būti taikomos visos anketų formos, nurodytos Aprašo 8.1.1–8.1.4 papunkčiuose;

10.5. monitoringo imties dydis vykdant asmenų apklausą gali būti nustatytas pagal tikslines grupes, kurias tvirtina darbo grupė.

11. **Monitoringo laikotarpį** einamiesiems metams nustato darbo grupė įvardindama kiekvieno monitoringo etapo žingsnio atlikimo terminus.

12. **Minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį** einamiesiems metams nustato darbo grupė. Aptarnavimo kokybės lygis vertinamas:

12.1. labai aukštas, jei įvertinimų vidurkiai yra nuo 5,00 iki 4,50 balų;

12.2. aukštas – nuo 4,49 iki 4,00 balų;

12.3. vidutinis – nuo 3,99 iki 3,00 balų;

12.4. žemesnis už vidutinį – nuo 2,99 iki 2,00 balų;

12.5. žemas – nuo 1,99 iki 1,00 balų.

III. UŽ MONITORINGO VYKDYMĄ ATSAKINGI SUBJEKTAI

1. Už monitoringo vykdymą atsakingi:

1.1. **kuratorius:**

1.1.1. kuruoja asmenų aptarnavimo kokybės teismų sistemoje politikos formavimo klausimus;

1.1.2. parengia darbo grupės darbo reglamentą;

1.1.3. teikia teismams su Standarto diegimu ir taikymu susijusią metodinę pagalbą;

1.1.4. organizuoja mentorių kvalifikacijos tobulinimą;

1.1.5. organizuoja darbo grupės susitikimus ir (arba) el. forumus sprendimams dėl einamųjų metų monitoringo metodikos nustatymo ir kitiems su Standarto taikymu susijusiems sprendimams priimti;

1.1.6. atsižvelgdamas į teismų poreikius, praeitų metų monitoringo rezultatus bei kitus veiksnius parengia einamųjų metų monitoringo metodikos projektą (arba atskirus projektus pagal teismų grupes, nurodytas Aprašo 7 punkte) ir teikia svarstyti darbo grupei;

1.1.7. einamaisiais metais atlikus monitoringą parengia palyginamąjį monitoringo ataskaitą ir teikia ją tvirtinti darbo grupei;

- 1.1.8. einamaisiais metais, darbo grupei patvirtinus palyginamąją monitoringo ataskaitą, pagal joje pateiktas rekomendacijas ir teismų rekomendacijų įgyvendinimo planus, parengia bendrą teismų sistemos rekomendacijų įgyvendinimo planą pagal aprašo 7 punkte nustatytas teismų grupes, suderina jį su darbo grupe ir teikia tvirtinti NTA direktoriui;
- 1.1.9. prižiūri bendro teismų sistemos rekomendacijų įgyvendinimo plano vykdymą;
- 1.1.10. vykdo kitas Apraše numatytas ir (arba) NTA direktoriaus įsakymu priskirtas funkcijas;

1.2. darbo grupė:

- 1.2.1. formuoja asmenų aptarnavimo kokybės politiką teismų sistemoje;
- 1.2.2. tvirtina darbo grupės darbo reglamentą;
- 1.2.3. priima sprendimus dėl einamųjų metų monitoringo metodikos ir minimalaus asmenų aptarnavimo kokybės lygio;
- 1.2.4. tvirtina teismų palyginamąją monitoringo ataskaitą;
- 1.2.5. teikia rekomendacijas dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo;
- 1.2.6. sprendimus tvirtina protokolinais sprendimais;

1.3. mentorius:

- 1.3.1. dalyvauja formuojant asmenų aptarnavimo kokybės politiką teisme;
- 1.3.2. dalyvauja darbo grupės veikloje;
- 1.3.3. teikia kuratoriui informaciją (teismų poreikį, siūlymus) einamųjų metų monitoringo metodikai nustatyti;
- 1.3.4. organizuoja naujų darbuotojų mokymus, kaip taikyti Standarto reikalavimus, arba pats juos apmoko;
- 1.3.5. konsultuoja darbuotojus asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo ir (arba) monitoringo vykdymo klausimais;
- 1.3.6. organizuoja pagalbą darbuotojams sprendžiant sudėtingas asmenų aptarnavimo situacijas ir (arba) padeda jas spręsti;
- 1.3.7. esant poreikiui, inicijuoja teismo monitoringo grupės suformavimą ir teikia siūlymą teismo pirmininkui ją tvirtinti;
- 1.3.8. vadovaudamasis Aprašo 9.3 punktu teismo pirmininkui teikia siūlymus dėl papildomų monitoringo kriterijų;
- 1.3.9. pagal einamųjų metų monitoringo metodikoje patvirtintą privalomų kriterijų sąrašą ir su teismo pirmininku suderintą papildomų kriterijų sąrašą rengia asmenų apklausos anketą (pagal Aprašo 2 priede pateiktą Pavyzdinę asmenų apklausos anketą) ir (arba) vidinio monitoringo anketą (pagal Aprašo 5 priede pateiktą Pavyzdinę vidinio monitoringo anketą);

- 1.3.10. pasirinkus atlikti išorinį monitoringą yra atsakingas už monitoringo kriterijų, imties suderinimą su Paslaugų teikėju taip, kad išorinis monitoringas atitiktų einamaisiais metais patvirtintą monitoringo metodiką;
- 1.3.11. organizuoja monitoringo vykdymą pagal einamaisiais metais patvirtintą monitoringo metodiką;
- 1.3.12. einamaisiais metais atlikus asmenų apklausą ir vidinį monitoringą pagal Aprašo 4 ir 7 prieduose pateiktas formas organizuoja monitoringo ataskaitos parengimą, kuri apima kiekybinius ir kokybinius monitoringo rezultatus, išvadas ir rekomendacijas asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti, bei ją pateikia kuratoriui;
- 1.3.13. pristato einamųjų metų palyginamojo monitoringo ataskaitos rezultatus teismo darbuotojams;
- 1.3.14. einamųjų metų monitoringo ataskaitos pagrindu rengia teismo rekomendacijų įgyvendinimo planą ir pateikia jį kuratoriui;
- 1.3.15. koordinuoja bendro teismų sistemos rekomendacijų įgyvendinimo plano įgyvendinimą teisme;
- 1.3.16. 13.3.8 ir 13.3.9 punktuose nurodytų veiklų rezultatus tvirtina teismo nustatyta tvarka;

1.4. teismo pirmininkas (konkrečiame teisme):

- 1.4.1. užtikrina, kad teisme monitoringas būtų vykdomas pagal einamųjų metų monitoringo metodiką;
- 1.4.2. įsakymu skiria mentorių;
- 1.4.3. esant poreikiui, įsakymu tvirtina teismo monitoringo grupę bei jos funkcijas;
- 1.4.4. tvirtina teismo monitoringo ataskaitą teismo nustatyta tvarka;
- 1.4.5. tvirtina teismo rekomendacijų įgyvendinimo planą teismo nustatyta tvarka;
- 1.4.6. priima kitus su monitoringu susijusius sprendimus, jei šiame Apraše nenumatyta kitaip.

IV. MONITORINGO ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS

2. Monitoringas susideda iš trijų etapų, jų organizavimo ir vykdymo schema ir terminai pateikiami Aprašo 1 priede:

2.1. Pirmasis etapas – pasirengimas monitoringui, kurio metu:

- 2.1.1. vadovaujantis Aprašo II skyriaus nuostatomis parengiama einamųjų metų monitoringo metodika;
- 2.1.2. nusprendus atlikti išorinį monitoringą kiekvienas teismas pasirenka paslaugų teikėją, iš kurio paslaugos įsigyjamoms viešųjų pirkimų būdu.

2.2. **Antrasis etapas** – monitoringo atlikimas, kurio metu pagal einamųjų metų monitoringo metodiką kiekviename teisme atliekamas monitoringas ir surenkami duomenys apie asmenų aptarnavimo kokybę.

2.3. **Trečiasis etapas** – monitoringo rezultatų analizė ir ataskaitų parengimas, kurio metu:

- 2.3.1. kiekviename teisme analizuojami surinkti duomenys, nustatomas asmenų aptarnavimo kokybės lygis ir parengiama monitoringo ataskaita, kuri apima kiekybinius ir (arba) kokybinius monitoringo rezultatus, išvadas ir rekomendacijas asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti pagal Aprašo 4 ir 7 prieduose pateiktas formas;
- 2.3.2. kiekvieno teismo mentorius pateikia teismo pirmininko patvirtintą monitoringo ataskaitą kuratoriui;
- 2.3.3. kuratorius susistemina mentorių pateiktas teismų monitoringų ataskaitas ir parengia einamųjų metų palyginamąją monitoringo ataskaitą pagal Aprašo 8 priede pateiktą Pavyzdinę palyginamąją monitoringo ataskaitą, kuri apima kiekybinius ir kokybinius monitoringo palyginimo rezultatus, išvadas ir rekomendacijas asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti, bei pateikia ją tvirtinti darbo grupei;
- 2.3.4. darbo grupė tvirtina einamųjų metų palyginamąją monitoringo ataskaitą ir pateikia ją teismams;
- 2.3.5. mentorius su palyginamosios monitoringo ataskaitos rezultatais supažindina teismo darbuotojus;
- 2.3.6. einamųjų metų palyginamosios ataskaitos duomenys gali būti skelbiami Metinėje teismų ataskaitoje ar kituose šaltiniuose.

3. Monitoringas yra laikomas atliktu, kai yra patvirtinama palyginamoji monitoringo ataskaita.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4. Mentorai, parengę monitoringo ataskaitą, jos pagrindu rengia teismo rekomendacijų įgyvendinimo planą.

5. Kuratorius darbo grupės patvirtintoje palyginamoje ataskaitoje pateiktų rekomendacijų ir teismų rekomendacijų įgyvendinimo planų pagrindu parengia bendrą teismų sistemos rekomendacijų įgyvendinimo planą pagal Aprašo 7 punkte nustatytas teismų grupes, suderina jį su darbo grupe ir pateikia tvirtinti NTA direktoriui.

6. Siekdami užtikrinti nuolatinį asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimą, teismai įgyvendina NTA direktoriaus patvirtintą bendrą teismų sistemos rekomendacijų įgyvendinimo planą.


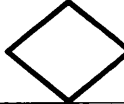




7. Jei atlikus monitoringą, trejus metus iš eilės nustatoma, kad esamas asmenų aptarnavimo kokybės lygis atitinka maksimalų galimą lygį, pagal poreikį ir galimybes

tobulinamas Standartas ir (arba) Aprašas, tikslinant kokybės reikalavimus arba imantis kitų veiksmų, padedančių išlaikyti pasiektą kokybės lygį arba užtikrinant tolesnį aptarnavimo kokybės tobulinimą.

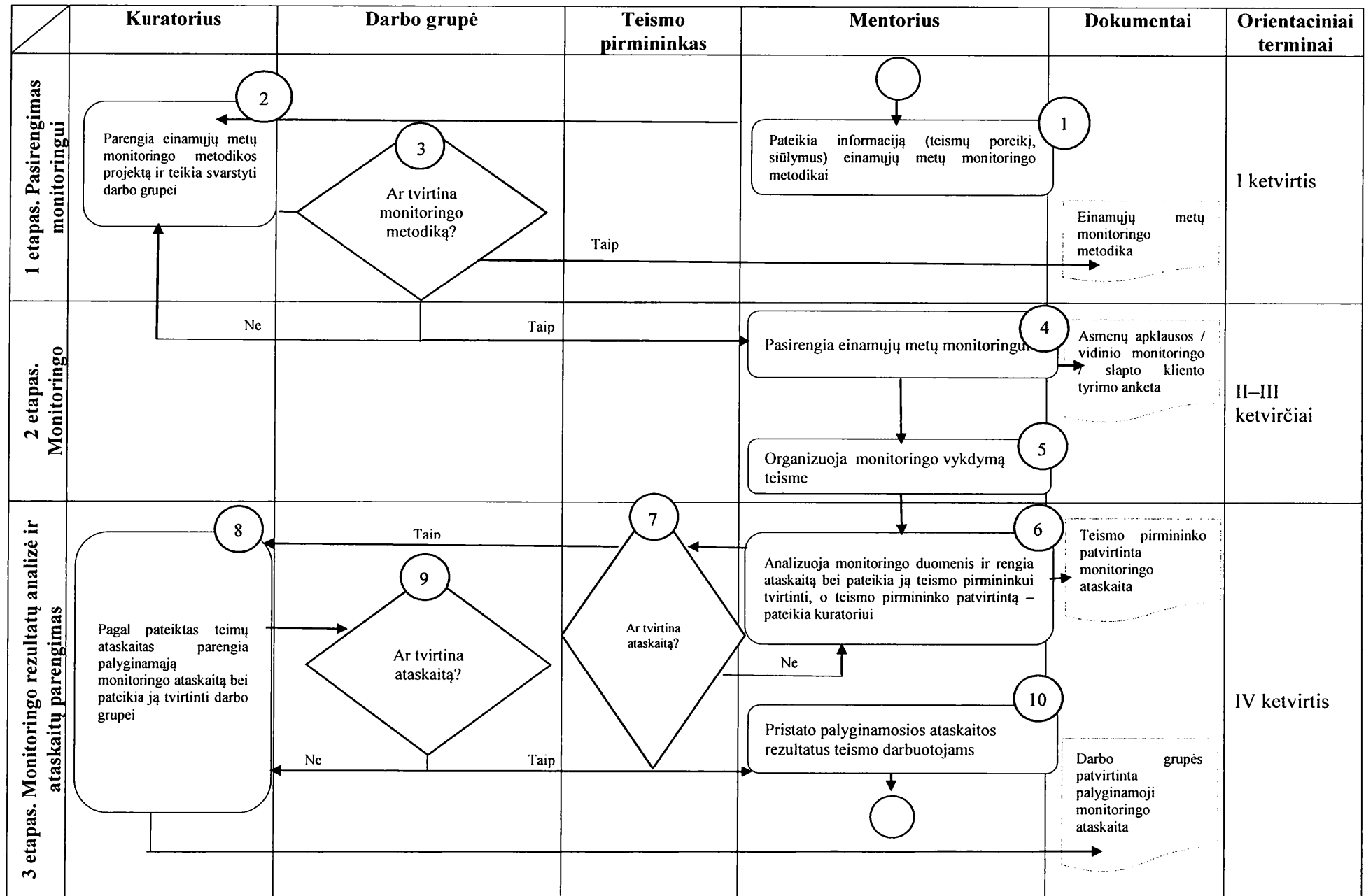
Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose
kontrolės ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
1 priedas

MONITORINGO ORGANIZAVIMO IR VYKDYMO SCHEMA

1 lentelė. Monitoringo organizavimo ir vykdymo schemoje naudojami sutartiniai ženklai

Ženklas	Ženklo apibūdinimas
	Monitoringo metu atliekamas veiksmas
	Sprendimas
	Dokumentas
	Monitoringo pradžia, monitoringo pabaiga
	Monitoringo žingsnio numeris
	Nuoroda į kitą žingsnį

2 lentelė. Monitoringo organizavimo ir vykdymo schema



Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
2 priedas

PAVYZDINIAI ASMENŲ APKLAUSOS KRITERIJAI

Asmenų apklausa teisme vykdoma pagal kriterijus, pateiktus 1 lentelėje, juos nustato darbo grupė vadovaudamasi Aprašo 9 punktu.

1 lentelė. Pavyzdinių asmenų apklausos kriterijų sąrašas

Nr.	Monitoringo kriterijai
1.	Teismo aplinka (pastato išorėje ir viduje) – švari ir tvarkinga
2.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškos nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)
3.	Informaciniuose stenduose, skelbimų lentose pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali
4.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra tvarkinga ir dalykiška
5.	Teismo darbo laiku į skambučius atsiliepiama nedelsiant
6.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje visada esu laiku aptarnaujamas
7.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai
8.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) man girdint apie teismų darbą atsiliepia teigiamai
9.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) prieš teikdami informaciją (atsakymus) tiksliai išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę
10.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.)
11.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką
12.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius

Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
3 priedas

PAVYZDINĖ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETA

Asmenų apklausos anketa sudaryta pagal kriterijus, pateiktus Aprašo 2 priede.

„Prašome Jūsų užpildyti anketa, skirtą asmenų aptarnavimo kokybei (teismo pavadinimas) įvertinti. Atviri ir nuoširdūs Jūsų atsakymai padės mums gerinti aptarnavimą teisme.

1. Koku būdu kreipėtės į teismą (galite pasirinkti vieną, kelis ar visus atsakymo variantus, pasirinktus atsakymo variantus pabraukite):

1.1. Tiesiogiai (apsilankiau teisme).

1.2. Telefonu.

1.3. Elektroniniu paštu.

1.4. Kita (įrašykite)

2. Ties kiekvienu teiginiu prašom pažymėti (apibraukti) jūsų nuomonę atitinkantį atsakymo variantą*:

		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Nepastebėjau / negaliu įvertinti
2.1.	Teismo aplinka (pastato išorėje ir viduje) – švari ir tvarkinga	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.2.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškos nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.3.	Informaciniuose stenduose, skelbimų lentose pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.4.	Teismo darbuotojų (ne teisėjų) apranga yra	1	2	3	4	5	

	tvarkinga ir dalykiška						
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.5.	Teismo darbo laiku į skambučius atsiliepiama nedelsiant	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.6.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje visada esu laiku aptarnaujamas	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.7.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.8.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) man girdint apie teismų darbą atsiliepia teigiamai	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.9.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) prieš teikdami informaciją (atsakymus) tiksliai išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.10.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevarioja profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.)	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							
2.11.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismų darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							

2.12.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	1	2	3	4	5	
* – jei atsakymą įvertintote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.							

3. Pateikite pastabų ir pasiūlymų, kaip gerinti asmenų aptarnavimą teisme:

4. Demografinė informacija:

4.1. Jūsų amžius:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „x“
4.1.1.	18–30 m.	
4.1.2.	31–43 m.	
4.1.3.	44–56 m.	
4.2.4.	57 ir daugiau m.	

4.2. Jūsų išsilavinimas:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „x“
4.2.1.	Aukštasis	
4.2.2.	Aukštesnysis / profesinis / spec. vidurinis	
4.2.3.	Vidurinis	
4.2.4.	Pagrindinis	
4.2.5.	Pradinis	

4.3. Jūsų gyvenamoji vieta:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „x“
4.3.1.	Didysis miestas (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys)	
4.3.2.	Kiti miestai	
4.3.3.	Kaimo gyvenamoji vietovė (gyvenvietė, kaimas, viensėdis).	

4.4. Jūsų lankymosi teisme priežastis:		Pažymėkite tinkamą atsakymą „x“
4.4.1.	Ieškovas / nukentėjusysis / pareiškėjas	
4.4.2.	Atsakovas / kaltinamasis	
4.4.3.	Liudytojas	
4.4.4.	Advokatas / advokato padėjėjas	
4.4.5.	Prokuroras	
4.4.6.	Kita (įrašykite):	

4.5	Kaip vertinate galutinį teismo procesinį sprendimą:	Pažymėkite tinkamą atsakymą „x“
4.5.1.	Teismo galutinis procesinis sprendimas jus tenkina	
4.5.2.	Teismo galutinis procesinis sprendimas jūsų netenkina	
4.5.3.	Teismo galutinis procesinis sprendimas tenkina iš dalies	
4.5.4.	Apie teismo galutinį procesinį sprendimą jūs neturite nuomonės	

DĖKOJAME UŽ JŪSŲ LAIKĄ IR ATSAKYMUS!“

Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
4 priedas

PATVIRTINTA
Teismo pirmininko
2019 m. _____ d.
įsakymu Nr. _____

PAVYZDINĖ ASMENŲ APKLAUSOS ATASKAITA

1. ASMENŲ APKLAUSOS IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Imtis

Nurodoma:

- bendras apklaustų asmenų skaičius;
- apklaustų asmenų skaičius ir procentas pagal kreipimosi būdą (kiek asmenų kreipėsi tiesiogiai (apsilankė teisme), telefonu, elektroniniu paštu ir (arba) kitu būdu;
- apklaustų asmenų skaičius ir procentas pagal demografines charakteristikas (amžių, išsilavinimą, gyvenamąją vietą, lankymosi teisme priežastį, galutinio teismo procesinio sprendimo vertinimą).

1.2. Trukmė

Nurodomas laikotarpis, nuo kada iki kada buvo vykdoma asmenų apklausa.

1.3. Kriterijai

Nurodomi asmenų apklausos kriterijai.

2. EINAMŲJŲ METŲ (VIENO TYRIMO) REZULTATAI

Einamųjų metų asmenų apklausos rezultatai gali būti pateikiami ir analizuojami keliais pjūviais:

- pagal kiekvieną iš monitoringo kriterijų suskaičiuojant konkretaus monitoringo kriterijaus vertinimų aritmetinį vidurkį (toliau – vidurkis) balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant visų apklaustų asmenų konkretaus kriterijaus vertinimus balais ir padalijant juos iš apklausoje dalyvavusių asmenų skaičiaus pagal formulę: $M = (X_1 + X_2 + X_n) / N$ (kai M – aritmetinis vidurkis, $X_{1,2,n}$ – apklausto asmens konkretaus kriterijaus vertinimas balais, N – apklaustų asmenų skaičius) (žr. 1 lentelę);
- suskaičiuojant bendrą asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal visus kriterijus – t. y. bendrą vertinimų vidurkį balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant visų kriterijų vertinimų balais vidurkius ir padalijant juos iš kriterijų skaičiaus pagal formulę: $M = (M_1 + M_2 + M_n) / N$ (kai M – aritmetinis vidurkis, $M_{1,2,n}$ – konkretaus

kriterijaus vertinimo vidurkis balais, N – vertintų kriterijų skaičius) (žr. 1 lentelę, eilutę „Bendras vertinimų vidurkis“).

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkiai

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)
1.	Šioje ir žemiau esančiose eilutėse įrašomi asmenų apklausos kriterijai, pagal kuriuos einamaisiais metais buvo vykdomas monitoringas	
2.		
...		
Bendras vertinimų vidurkis		

3. SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

Palyginama, kaip skirtingais laikotarpiais (einamaisiais metais) kito asmenų aptarnavimo kokybės lygis teisme tarpusavyje lyginant einamųjų metų monitoringo ataskaitose pateiktus monitoringo kriterijų vertinimų vidurkius ir bendrus vertinimo vidurkius (žr. 3 lentelę). Esant poreikiui, galima palyginti, kaip skirtingais laikotarpiais (einamaisiais metais) kito asmenų aptarnavimo kokybės lygis teisme skirtingose apklaustų asmenų grupėse, suskirstytose pagal demografines charakteristikas, tarpusavyje lyginant einamųjų metų monitoringo ataskaitose pateiktus skirtingų asmenų grupių monitoringo kriterijų vertinimo vidurkius ir bendrus vertinimo vidurkius (žr. 4 lentelę, kurioje pateikti rezultatų pavaizdavimo pavyzdžiai, kai skirtingų metų rezultatai lyginami pagal apklaustų asmenų gyvenamąją vietovę).

3 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčiai X–Y metais, vidurkių palyginimas

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis		
		x einamųjų metų asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	y einamųjų metų asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	n einamųjų metų asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis
1.	Šioje ir žemiau esančiose eilutėse įrašomi asmenų apklausos kriterijai, pagal kuriuos einamaisiais metais buvo vykdomas monitoringas			
2.				
...				
Bendras vertinimų vidurkis				

4 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčiai X–Y metais, vidurkių palyginimas pagal gyvenamąją vietą

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijų vertinimo balais vidurkiai pagal gyvenamąją vietą)					
		Didieji miestai		Kiti miestai		Kaimo gyvenamoji vietovė	
		X m.	Y m.	X m.	Y m.	X m.	Y m.
1.	Šioje ir žemiau esančiose eilutėse įrašomi asmenų apklausos kriterijai, pagal kuriuos einamaisiais metais buvo vykdomas monitoringas						
2.							
...							
Bendras vertinimų vidurkis							

4. IŠVADOS

Pateikiamos išvados apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį einamaisiais metais. Vykdytą tyrimą kelerius metus pateikiamos išvados apie asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčius teisme.

5. REKOMENDACIJOS

Pateikiamos rekomendacijos asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti.

Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
5 priedas

PAVYZDINIAI VIDINIO MONITORINGO TYRIMO KRITERIJAI

Vidinis monitoringas ir slapto kliento tyrimas teisme vykdomas pagal kriterijus, pateiktus 1 lentelėje, juos nustato darbo grupė vadovaudamasi Aprašo 9 punktu

1 lentelė. Pavyzdinių vidinio monitoringo kriterijų sąrašas

Nr.	Monitoringo kriterijai ir subkriterijai
1.	Aptarnavimo aplinka
1.1.	Teismo aplinka (pastato išorėje ir viduje) – švari ir tvarkinga
1.2.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)
1.3.	Informaciniuose stenduose, skelbimų lentose pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali
1.4.	Lankstinukai (informaciniai lapeliai), dokumentų pildymo formos sudėti tvarkingai, asmenims lengvai prieinamose ir gerai apšviestose laukimo vietose
2.	Darbo vieta
2.1.	Darbo stalas švarus ir tvarkingas
2.2.	Ant stalo yra tik darbui reikalingos priemonės (ant stalo galima laikyti vieną asmeninį daiktą, nenaudojamą darbinėms funkcijoms, pvz., įrėmintą nuotrauką, geriamąjį puodelį ar stiklinę)
2.3.	Darbuotojo kompiuterio ekrano darbalaukio fono paveikslėlis ir užsklanda – neutralūs
2.4.	Kabinete laikomas saikingas vazoninių gėlių skaičius, t. y. gėlės netrukdo dirbti ir bendrauti su asmenimis (neužstoja kompiuterio ekrano, neuždengia darbo stalo ar stalčių, neskleidžia intensyvaus kvapo ir pan.)
3.	Darbuotojo apranga
3.1.	Darbuotojo apranga švari ir tvarkinga
3.2.	Darbuotojas dėvi dalykinio stiliaus aprangą
3.3.	Darbuotojas segi aiškiai matomą identifikavimo kortelę, kuri atitinka Teismų vizualinio identiteto vadove įtvirtintas nuostatas
4.	Konfidenciali informacija
4.1.	Darbuotojas užtikrina, kad darbo vietoje (pvz., dokumentuose ant darbo stalo, kompiuterio ekrane) asmenys nematytų jokios konfidencialios informacijos
4.2.	Darbuotojas užtikrina, kad, jam nesant darbo vietoje, kitiems prieinamoje vietoje nebūtų paliktų bylų
4.3.	Darbuotojas užtikrina, kad nesusiję asmenys negirdėtų ir nematytų aptarnaujamam asmeniui teikiamos konfidencialios informacijos
4.4.	Darbuotojas konfidencialią informaciją teikia tik įgaliotiesiems asmenims
5.	Racionaliai naudojamas laikas

5.1.	Darbuotojas nustatyto darbo laiku yra savo darbo vietoje (jei darbuotojo nėra darbo kabinete, jo kabineto kolegos žino ir informuoja besikreipiantį asmenį, kuriam laikui jis yra išvykęs, arba, jei kabinete nėra kolegų, ant durų yra užklijuotas informacinis lapelis su nuoroda, kur asmuo gali kreiptis jam reikiamos informacijos ar pagalbos, arba informaciniame lapelyje nurodomas laikas, kada darbuotojas grįš)
5.2.	Asmuo yra aptarnaujamas, kai kreipiasi į darbuotoją teismo darbo laiku
6.	Institucijos įvaizdžio kūrimas
6.1.	Bendraudamas su asmenimis pristato teismą pozityviai
6.2.	Girdint asmenims nekritikuoja ir neapartinėja kolegų, teisėjų ir kitų institucijų darbo
6.3.	Nereiškia neigiamų emocijų apie asmeninio gyvenimo aplinkybes girdint asmenims
7.	Asmenų aptarnavimas tiesiogiai
7.1.	Darbuotojas su asmeniu bendrauja pagarbiai (bendraudamas dėmesingai žiūri į asmenį, kalba ramiai, vartoja pagarbius kreipinius: „jūs“, „tamsta“, „pone (-ia)“, „gerbiamasis (-oji)“, vartoja mandagumo frazes: „ačiū“, „prašom“, ir pan.)
7.2.	Bendraudamas darbuotojas visą dėmesį skiria aptarnaujamam asmeniui (jei darbuotojas aptarnaudamas tiesiogiai besikreipiantį asmenį atsiliepia į telefono skambutį, prieš tai atsiprašo aptarnaujamo asmens, telefonu kalba trumpai)
7.3.	Pokalbio pradžia: darbuotojas pasitinka asmenį žvilgsniu, malonia veido išraiška, pasisveikina
7.4.	Asmens kreipimosi tikslo išsiaiškinimas: darbuotojas prieš teikdamas informaciją (atsakymus) išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę (nepertraukdamas išklauso asmenį, jei reikia, pasitiksina kreipimosi tikslą – užduoda atvirojo tipo klausimus)
7.5.	Asmens poreikių patenkinimas: darbuotojas pagal savo kompetenciją suteikia asmeniui tiksliai, išsamiai ir aktualią informaciją, aiškiai ir išsamiai atsako į asmens klausimus
7.6.	Pokalbio pabaiga: darbuotojas baigia pokalbį tik įsitikinęs, kad atsakė į asmens klausimus (prieš atsisveikindamas pasiteirauja, ar nėra likę neaiškumų, klausimų), atsisveikina; neskubina asmens, leidžia ramiai susidėti daiktus, dokumentus
8.	Aptarnavimas telefonu
8.1.	Darbuotojas su asmeniu bendrauja pagarbiai (kalba ramiai, vartoja pagarbius kreipinius: „jūs“, „tamsta“, „pone (-ia)“, „gerbiamasis (-oji)“, vartoja mandagumo frazes: „ačiū“, „prašom“, ir pan.)
8.2.	Pokalbio pradžia: darbuotojas prisistato – pasako teismo pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę (pvz., „Telšių apylinkės teismo Mažeikių rūmai, Raštinės skyriaus vedėja Vardenė Pavardenė“), pasisveikina
8.3.	Asmens kreipimosi tikslo išsiaiškinimas: darbuotojas prieš teikdamas informaciją (atsakymus) išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę (nepertraukdamas išklauso asmenį, jei reikia, pasitiksina kreipimosi tikslą – užduoda atvirojo tipo klausimus)
8.4.	Asmens poreikių patenkinimas: darbuotojas pagal savo kompetenciją suteikia asmeniui tiksliai, išsamiai ir aktualią informaciją, aiškiai ir išsamiai atsako į asmens klausimus, kalbėdamas nevartoja žargono ir profesinių terminų jų nepaaiškinęs
8.5.	Pokalbio pabaiga: darbuotojas baigia pokalbį tik įsitikinęs, kad atsakė į asmens klausimus (prieš atsisveikindamas pasiteirauja, ar nėra likę neaiškumų, klausimų), atsisveikina
9.	Aptarnavimas elektroniniu paštu
9.1.	Darbuotojas elektroninius laiškus rašo taisyklinga lietuvių kalba, vartoja lietuviškus rašmenis, išlaiko vienodą viso laiško teksto šriftą (atitinkantį Teismų vizualinio identiteto vadove pateikiamas rekomendacijas)
9.2.	Užpildo laiško temos (<i>subject</i>) laukelį, temą formuluoja tiksliai ir lakoniškai
9.3.	Elektroninius laiškus pradeda pasisveikinimu (kai žino asmens vardą ir (arba) pavardę, po pasisveikinimo į asmenį kreipiasi: „Gerb. (vardas ir (arba) pavardė)“)
9.4.	Elektroninį laišką baigia standartiniu parašu (atitinkančiu Teismų vizualinio identiteto vadove

	pateikiamas rekomendacijas)
10.	Teismo posėdžio organizavimas (teismo posėdžio sekretoriams)
10.1.	Teismui nagrinėjant bylą, kurioje dalyvauja pažeidžiami asmenys, teismo posėdį organizuoja taip, kad būtų išsaugota proceso dalyvių asmens duomenų apsauga
10.2.	Prieš prasidedant teismo posėdžiui užtikrina, kad teismo posėdžių salė būtų švari, tvarkinga, išvėdinta, joje veiktų visa reikalinga organizacinė technika
10.3.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, darbuotojas informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką
10.4.	Teismo posėdžio metu su visais teismo posėdžio dalyviais bendrauja pagarbiai ir dalykiškai, laikosi teismo tvarkos
10.5.	Pasibaigus teismo posėdžiui, salę palieka tvarkingą, nepalieka savo daiktų, šiukšlių
11.	Darbuotojų tarpusavio bendravimas ir elgesys
11.1.	Darbuotojas su kolegomis bendrauja mandagiai ir pagarbiai
11.2.	Netrukdo kolegoms dirbti: klausomos muzikos ar mobiliojo telefono garsą nustato tokiu garsumu, kad netrukdytų kolegoms dirbti; telefonu asmeniniais reikalais kalba išėjęs iš kabineto ir pan.
11.3.	Pastabas dėl kitų darbuotojų padarytų klaidų ar darbo trūkumų reiškia taktiškai ir korektiškai
11.4.	Nesutarimus su kolegomis sprendžia konstruktyviai ir pagarbiai
12.	Konfliktų valdymas
12.1.	Darbuotojas elgiasi ramiai, nerodo pykčio, susierzinimo viso konflikto metu
12.2.	Darbuotojas dėmesingai išklauso, ką sako asmuo, jo nepertraukia
12.3.	Darbuotojas patikslina nepasitenkinimo priežastį pakartodamas ir paprašydamas asmens ją patvirtinti arba, jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduoda patikslinamųjų klausimų
12.4.	Darbuotojas parodo, kad supranta asmens poziciją, emocinę būseną ar nepasitenkinimą
12.5.	Darbuotojas pasiūlo galimą sprendimą (-us)

Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
6 priedas

PAVYZDINĖ VIDINIO MONITORINGO ANKETA

BENDRA INFORMACIJĄ APIE VERTINAMĄJĮ					
Vertinto darbuotojo pareigos, vardas, pavardė:			Vertinimo data:		
			Vertinimo laikas:		
APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS					
Nr.	Vidinio monitoringo kriterijai ir subkriterijai	Atitiktis kriterijui			
1.	Aptarnavimo aplinka	Visiškai atitinka (2 balai)	Dalinai atitinka (1 balas)	Visiškai neatitinka (0 balų)	Nebuvo stebėta (pažymėti X)
1.1.	Šioje ir žemiau esančiose eilutėse įrašomi asmenų apklausos kriterijai, pagal kuriuos einamaisiais metais buvo vykdomas monitoringas				
1.2.					
1.n.					
Komentarai, jei nors vienas subkriterijus buvo įvertintas 1 arba 0 balų, t. y. konkrečiai nurodoma neatitiktis subkriterijui					
N kriterijaus subkriterijų vertinimų balais suma:		įrašoma subkriterijų vertinimo balais suma			
N kriterijaus vertinimas:		įrašomas kriterijaus vertinimas procentais ¹ (sveikas skaičius)			
2.	N kriterijus	Visiškai atitinka (2 balai)	Dalinai atitinka (1 balas)	Visiškai neatitinka (0 balų)	Nebuvo stebėta (pažymėti X)
2.1.	Šioje ir žemiau esančiose eilutėse įrašomi asmenų apklausos kriterijai, pagal kuriuos einamaisiais metais buvo vykdomas monitoringas				
2.2.					
2.n.					
Komentarai, jei nors vienas subkriterijus buvo įvertintas 1 arba 0 balų, t. y. konkrečiai nurodoma neatitiktis subkriterijui					
N kriterijaus subkriterijų vertinimų balais suma:		įrašoma subkriterijų vertinimo balais suma			
N kriterijaus vertinimas:		įrašomas kriterijaus vertinimas procentais (sveikas skaičius)			
BENDRAS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIS:		įrašomas bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis procentais ²			

¹ Kriterijaus vertinimas procentais suskaičiuojamas subkriterijų vertinimo balais sumą dalijant iš maksimaliai galimos subkriterijaus vertinimo balais sumos ir dauginant iš 100 procentų.

² Vertinant konkretų darbuotoją, bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis suskaičiuojamas visų kriterijų vertinimo procentais sumą dalijant iš vertintų kriterijų skaičiaus, gautą rezultatą pateikiant procentine išraiška.

1 lentelė. Kriterijaus „Darbuotojo apranga“ vertinimo pavyzdys

BENDRA INFORMACIJA APIE VERTINAMĄJĮ					
Vertinto darbuotojo pareigos, vardas, pavardė: Vardenis Pavardenis			Vertinimo data: 2019 04 11		
			Vertinimo laikas: 15.30–15.45		
APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS					
Nr.	Vidinio monitoringo kriterijai ir subkriterijai	Atitiktis kriterijui			
		Visiškai atitinka (2 balai)	Dalinai atitinka (1 balas)	Visiškai neatitinka (0 balų)	Nebuvo stebėta (pažymėti X)
1.	Darbuotojo apranga				
1.1.	Darbuotojo apranga švari ir tvarkinga	2			
1.2.	Darbuotojas dėvi dalykinio stiliaus aprangą		1		
1.3.	Darbuotojas segi aiškiai matomą identifikavimo kortelę, kuri atitinka Teismų vizualinio identiteto vadove įtvirtintas nuostatas	2			
Komentarai, jei nors vienas subkriterijus buvo įvertintas 1 arba 0 balų, t. y. konkrečiai nurodoma neatitiktis subkriterijui: 1.2. avėjo sportinius batelius.					
Kriterijaus „Aptarnavimo aplinka“ subkriterijų vertinimų balais suma:		5			
Kriterijaus „Aptarnavimo aplinka“ vertinimas:		83 proc. (Skaičiavimo paaiškinimas: $5 \text{ (subkriterijų vertinimo balais suma)} / 6 \text{ (maksimaliai galima surinkti balų suma)} \times 100 \text{ proc.} = 83 \text{ proc.}$)			

Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
7 priedas

PATVIRTINTA
Teismo pirmininko
2019 m. _____ d.
įsakymu Nr. _____

PAVYZDINĖ VIDINIO MONITORINGO TYRIMO ATASKAITA

1. TYRIMO IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Imtis

Nurodomi:

- bendras vertintų teismo darbuotojų skaičius;
- teismo darbuotojų, vertintų kiekviename teismo skyriuje (padalinyje), skaičius.

1.2. Trukmė

Nurodomas laikotarpis, nuo kada iki kada buvo atliekamas vidinis monitoringas.

1.3. Kriterijai

Nurodomi vidinio monitoringo vertinimo kriterijai. Jei skirtingų skyrių (padalinių) darbuotojai buvo vertinami pagal skirtingus kriterijus, nurodoma, kokie skyriai (padaliniai) ir pagal kokius kriterijus buvo vertinami.

2. REZULTATAI: PALYGINIMAS PAGAL KRITERIJUS

2.1. Skyriaus (padalinio) lygis

Pateikiami vertinimo rezultatai kiekviename iš skyrių (padalinių) ir skyrių (padalinių) rezultatų tarpusavio palyginimas.

2.1.1. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis X skyriuje (padalinyje).

Nurodomas asmenų aptarnavimo kokybės lygis konkrečiame skyriuje (padalinyje) pagal kiekvieną iš vertintų kriterijų ir bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis konkrečiame skyriuje (padalinyje) pagal visus vertintus kriterijus.

1 lentelė. Pavyzdinė asmenų aptarnavimo kokybės lygio pagal atskirus kriterijus teismo X skyriuje (padalinyje) lentelė

Teismo skyrius (padalins) Kriterijai	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas				
	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)

X skyrius (padalinys) (N=...) ³	... proc. ⁴	... proc.	... proc.	... proc.	... proc. ⁵
--	------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------------

2.1.2. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio palyginimas tarp skyrių (padalinių).

Nurodamos asmenų aptarnavimo kokybės lygis visuose skyriuose (padaliniuose) pagal visus palyginamus kriterijus. Rezultatai tarp skyrių (padalinių) yra lyginami tik tuo atveju, jei asmenų aptarnavimo kokybė skirtinguose skyriuose (padaliniuose) buvo vertinama pagal tuos pačius vertinimo kriterijus. Kitu atveju rezultatai yra nelyginami arba lyginami tik tų skyrių (padalinių) rezultatai, kurių lyginimas yra prasmingas.

2 lentelė. Pavyzdinė asmenų aptarnavimo kokybės lygio pagal atskirus kriterijus teismo skyriuose (padaliniuose) palyginimo lentelė

Teismo skyrius (padalinys) Kriterijai	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas				
	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)
X skyrius (padalinys)(N=...) ¹	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc. ²
Y skyrius (padalinys)(N=...) ¹	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc. ²
...	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc. ²
Bendras rezultatas	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc. ²

2.2. Organizacijos lygis

Pateikiamas bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis teisme pagal kiekvieną kriterijų.

3 lentelė. Pavyzdinė asmenų aptarnavimo kokybės lygio teisme pagal atskirus kriterijus lentelė

Teismas Kriterijai	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas				
	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)
Klaipėdos apygardos teismas	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.

3. REZULTATAI: ATLIKTŲ SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS TYRIMŲ PALYGINIMAS

3.1. Skyriaus (padalinio) lygio vidinio monitoringo rezultatų palyginimas

Pateikiama, kaip keitėsi asmenų aptarnavimo kokybė, vertinta vidinio monitoringo būdu konkrečiuose teismo skyriuose (padaliniuose).

4 lentelė. Pavyzdinė asmenų aptarnavimo kokybės, vertintos vidinio monitoringo būdu skirtingais laikotarpiais, lygio pokyčių teismo X skyriuose (padaliniuose) lentelė

Teismo skyriai (padaliniai) ir monitoringo laikotarpis Kriterijai	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas				
	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)
X skyrius (padalinys) (N=...), 1-	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.

³ N – vertintų teismo skyriaus (padalinio) darbuotojų skaičius.

⁴ Teismo skyriaus (padalinio) asmenų aptarnavimo kokybės lygis pagal atskirą kriterijų yra nustatomas suskaičiuojant vertintų skyriaus (padalinio) darbuotojų asmenų aptarnavimo kokybės lygių vidurkį pagal atskirus (konkrečius) kriterijus. Vidurkis suskaičiuojamas vertintų darbuotojų asmenų aptarnavimo kokybės lygių pagal atskirą kriterijų sumą padalijus iš vertintų darbuotojų skaičiaus, gautą rezultatą pateikiant procentine išraiška.

⁵ Teismo skyriaus (padalinio) bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis (vidurkis) yra suskaičiuojamas susumavus vertinimų pagal atskirus kriterijus vidurkius ir padalijus juos iš kriterijų skaičiaus, gautas rezultatas pateikiamas procentine išraiška.

Teismo skyriai (padaliniai) ir monitoringo laikotarpis	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas					
	Kriterijai	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)
as vertinimas						
X skyrius (padalinys) (N=...), 2-as vertinimas		... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.
...		... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.

Pastaba. N – vertintų skyriaus (padalinio) darbuotojų skaičius.

3.2. Organizacijos lygio rezultatų palyginimas

Pateikiama, kaip skirtingais laikotarpiais teisme kito asmenų aptarnavimo kokybės, vertintos vidinio monitoringo būdu, lygis.

5 lentelė. Pavyzdinė asmenų aptarnavimo kokybės, vertintos vidinio monitoringo būdu skirtingais laikotarpiais, lygio pokyčių teisme lentelė

Monitoringo laikotarpis	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas					
	Kriterijai	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)
1-as vertinimas (N=...)		... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.
2-as vertinimas (N=...)		... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.
...		... proc.	... proc.	... proc.	... proc.	... proc.

Pastaba. N – vertintų darbuotojų skaičius.

4. IŠVADOS

4.1. Skyriaus (padalinio) lygis

Pateikiamos išvados apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį ir jo pokytį konkrečiuose teismo skyriuose (padaliniuose).

4.2. Organizacijos (teismo) lygis

Pateikiamos išvados apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį ir jo pokytį teisme.

5. REKOMENDACIJOS

Pateikiamos rekomendacijos asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti.

Asmenų aptarnavimo
kokybės teismuose kontrolės
ir stebėsenos (monitoringo)
vertinimo tvarkos aprašo
8 priedas

PAVYZDINĖ PALYGINAMOJI MONITORINGO ATASKAITA

1. IMTIS, TRUKMĖ, BŪDAS, KRITERIJAI

1.1. Imtis

Nurodomas bendras apklaustų asmenų ir (arba) vertintų darbuotojų skaičius pagal Aprašo 7 punkte nurodytas teismų grupes. Jei ataskaita rengiama asmenų apklausos pagrindu, nurodoma apklaustų asmenų kreipimosi būdas, demografinės charakteristikos.

1.2. Trukmė

Nurodomas laikotarpis, nuo kada iki kada buvo vykdomas monitoringas.

1.3. Būdas

Nurodomas monitoringo būdas.

1.4. Kriterijai

Nurodomi monitoringo kriterijai.

2. REZULTATAI

Pateikiamas teismų rezultatų tarpusavio palyginimas pagal Aprašo 7 punkte nurodytas teismų grupes. Nurodomas asmenų aptarnavimo kokybės lygis visuose teismuose pagal visas palyginamąsias kriterijų grupes.

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis x teismų grupėje

Teismas Kriterijai	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kriterijai ir jų vertinimas				
	Aptarnavimo aplinka	Darbo vieta	Darbuotojo apranga	N kriterijus	Bendras lygis (vidurkis)
X teismas (N=...)					
Y teismas (N=...)					
...					

3. IŠVADOS

Pateikiamos išvados apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal Aprašo 7 punkte nurodytas teismų grupes.

4. REKOMENDACIJOS

Pateikiamos rekomendacijos asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti pagal Aprašo 7 punkte nurodytas teismų grupes.

DERINIMO SU TEISMAIS PAŽYMA

DĖL TEISĖJŲ TARYBOS NUTARIMO „DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ (TOLIAU – APRAŠAS) PROJEKTO

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
Regionų apygardos administracinis teismas	5.; 13.2.3.	„Monitoringo būdą, imtį, kriterijus, laikotarpį kiekvienas teismas galėtų nusistatyti sau pats, kaip ir buvo iki šiol. Darbo grupė galėtų nustatyti minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį. Pvz., jeigu darbo grupė nustatys, kad turime atlikti išorinį monitoringą, kuris yra perkama paslauga, o teismas tam neturi lėšų?“	Neatsižvelgta. Teismo siūlymas neatitinka naujos Aprašo koncepcijos, kuri numato galimybę palyginti aptarnavimo kokybę tarp vienos grupės teismų.
	6.	„Einamųjų metų monitoringo metodiką tvirtina kiekvienas teismas (žr. 1 pastabą).“	Neatsižvelgta. Teismo siūlymas neatitinka naujos Aprašo koncepcijos, kuri numato galimybę palyginti aptarnavimo kokybę tarp vienos grupės teismų.
	8.3.1.	„Savo teismo administracinės ir organizacinės veiklos priežiūros plane (toliau – AOVP) šioms 2019 metams mes esame numatę du patikrinimus: pirmasis atitiktų Aprašo 8.1. – asmenų apklausa, antrasis – Aprašo 8.3. – esame numatę atlikti patys telefonu anoniminių slapto kliento tyrimą, neperkant paslaugos (tik klausimas ar čia vidinis, ar išorinis?). Ar tikrai toks monitoringas privalo būti perkama paslauga? Kita vertus, pagal naują Aprašą, mes turėsime atlikti, ne tai, ką esame nusimatę AOVP, o tai, ką nustatys darbo grupė? Monitoringo būdą kiekvienas teismas galėtų nusistatyti pats.“	Neatsižvelgta. Teismo siūlymas neatitinka naujos Aprašo koncepcijos, kuri numato galimybę palyginti aptarnavimo kokybę tarp vienos grupės teismų. 2019 m. teismai turėtų vadovautis ir atlikti tas veiklas, kurios buvo numatytos Administracinės ir organizacinės veiklos priežiūros planuose. Pažymime, kad Naujasis asmenų aptarnavimo teismuose modelis ir Monitoringo aprašas įsigalios nuo 2020 m. sausio 1 d. Monitoringo būdai teismuose aprašyti Aprašo 8 punkte. Minimas „anoniminis slapto kliento tyrimas“, kurį teismas numatė atlikti pats, priskirtinas vidiniam monitoringo būdai. Vadovaujantis Aprašo

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
			8.3.1. papunkčiu vykdant išorinį monitoringą gali būti įsigyjamose paslaugos viešųjų pirkimų būdu.
	9.2.	„Pagal Aprašo 9.2. punktą monitoringo kriterijai kiekvienai Aprašo 7 punkte nurodytai teismų grupei turi būti vienodi (juos nustato darbo grupė)? Ar ne kiekvienas teismas turėtų pats sau nusistatyti monitoringo būdą ir kriterijus?“	Neatsižvelgta. Teismo teiginys neatitinka naujos Aprašo koncepcijos, kuri numato galimybę palyginti aptarnavimo kokybę tarp vienos grupės teismų.
	13.3.14.; 13.3.15; 13.4.5; 16.	„Neaišku kas yra teismo rekomendacijų įgyvendinimo planas? Reikėtų Apraše detalizuoti, nustatyti jo pavyzdinę formą. Arba iš viso atsisakyti privalomo plano, jis galėtų būti tik rekomenduojamas, nes ne visuomet gali būti tų rekomendacijų. Gal užtenka rekomendacijų, nustatytų ataskaitų formų 5 dalyje (4 ir 7 priedai).“	Neatsižvelgta. Mentoriaus parengtoje teismo monitoringo ataskaitoje apibendrinami apklausų duomenys, teikiamos išvados ir rekomendacijos asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti. Teismo rekomendacijų įgyvendinimo planas yra atskiras dokumentas, kuris rengiamas monitoringo ataskaitos pagrindu ir kuriame pateikiami konkretūs veiksmai rekomendacijoms įgyvendinti.
	13.4.4.	„Ataskaitą pagal Aprašą turi tvirtinti teismo pirmininkas, bet 4 ir 7 priede nustatytose jos formose nėra tvirtinimo žymos.“	Atsižvelgta. Aprašas patikslintas pagal pastabą.
	14.	„Atsiųstoje schemoje nieko nesimato (išdidinimas nepadedą).“	Atsižvelgta. Schema pateikta <i>word</i> formatu.
	2 priedas 1 lentelė 6 p.; 3 priedas 2.6.p.	„Kriterijus "galiu rasti darbo vietoje" asmenų gali būti visai interpretuojamas, nes darbuotojas gali būti kitame kabinete, wc ar atostogauti, atrodytų, kad kiekvienas darbuotojas turėtų būti vietoje. Galbūt reikėtų patikslinti ar pakeisti formuluotę. Pvz., "teismo darbo laiku teismo raštinėje visada esu laiku aptarnaujamas" arba panašiai.“	Atsižvelgta. Aprašo 2 priedo 6 punktas ir 3 priedo 2.6 papunktis išdėstytas taip: „Teismo darbo laiku teismo raštinėje visada esu laiku aptarnaujamas.“
	3 priedas 4.4.1.	„Papildyti: "pareiškėjas"“	Atsižvelgta. Aprašo 3 priedo 4.4.1 papunktis papildytas ir išdėstytas taip: „4.4.1. Ieškovas / nukentėjusysis /

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
			pareiškėjas“.
Utenos apylinkės teismas	3.12	„Teismo mentorius (toliau – mentorius) – teismo pirmininko įsakymu paskirtas ir asmenų aptarnavimo klausimu teismo pirmininkui atskaitingas teismo darbuotojas, kuris vykdo Apraše nustatytas funkcijas“. Atsižvelgiant į tai, kad teismuose nėra daug vadovujančias pareigas užimančių darbuotojų (ypač valstybės tarnautojų), o taip pat atsižvelgiant į Aprašo 13.3 papunktyje nurodytas mentoriaus funkcijas, manytina, kad nėra būtinybės mentoriumi skirti tik vadovaujamas pareigas einantį darbuotoją.“	Atsižvelgta. Aprašo 13.2 papunktis papildytas ir išdėstytas taip: „3.12. Teismo mentorius (toliau – mentorius) – teismo pirmininko įsakymu paskirtas ir asmenų aptarnavimo klausimu teismo pirmininkui atskaitingas teismo darbuotojas, kuris eina vadovaujamas (pageidautina) arba kitas pareigas bei vykdo Apraše nustatytas funkcijas“.
Klaipėdos apygardos teismas	3 punktas	„Siūlymas 3 punktą papildyti sąvokos „Darbo grupė“ apibrėžimu, nes iš Aprašo teksto nėra aišku, kas darbo grupės sudarymo iniciatorius, kokia darbo grupės sudėtis ir jos veiklos vieta – ar darbo grupė turėtų būti sudaroma teisme (-uose) ar Nacionalinėje teismų administracijoje (toliau – NTA). Jeigu darbo grupė sudaroma NTA iniciatyva ir veikia visų teismų mastu, reikėtų tikslinti kuratoriaus ir darbo grupės funkcijų (Aprašo 13.1. ir 13.2 punktai).“	Neatsižvelgta. Aprašo 3 punkte jau yra apibrėžtos kuratoriaus ir darbo grupės sąvokos: „3.2. Asmenų aptarnavimo kokybės kuratorius (toliau – kuratorius) – Nacionalinės teismų administracijos (toliau – NTA) direktoriaus įsakymu paskirtas NTA darbuotojas, kuris vykdo Apraše nustatytas funkcijas“, „3.11. Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupė (toliau – darbo grupė) – Apraše nustatytas funkcijas vykdanči darbo grupė, kurią sudaro kuratorius ir teismų mentoriai“.
	3.3., 4 punktai	„Dėl Aprašo nuostatų teisėjams taikymo. Atsižvelgiant į tai, kad teisėjų nepriklausomumo garantijos, jų elgesio standartus, etikos reikalavimus nustato specialūs įstatymai ir teisės aktai, kelia abejonių Asmenų aptarnavimo teismuose standarto bei Monitoringo nuostatų taikymas teisėjų atžvilgiu. Be to, iš Aprašo 2 ir 3 priedų matyti, kad teisėjams taikoma tik dalis kriterijų, ir dėl teisėjų darbo specifikos, mūsų nuomone, būtų sudėtinga vertinti jų aptarnavimo lygį. Jeigu į šią pastabą būtų atsižvelgta, atitinkamai	Atsižvelgta. Aprašo 3.3 papunktyje sąvoka „Darbuotojai“ išdėstyta taip: „3.3. Darbuotojai – teisme dirbantys valstybės tarnautojai ir darbuotojai pagal darbo sutartis.“ Aprašo 4 punktas išdėstytas taip: „4. Aprašo nuostatos taikomos visiems

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
		reikėtų koreguoti ir 4 punktą.“	darbuotojams, išskyrus teisėjus“.
	7.2. punktas	„Siūlytume apygardų administracinius teismus išskirti į atskirą grupę, kadangi šie teismai yra specializuoti, jų „klientai“ skiriasi nuo bendrosios kompetencijos teismų.“	Neatsižvelgta. Po teismų reformos, Lietuvoje liko tik 2 apygardų administraciniai teismai, todėl manytina, kad juos išskirti į atskirą administracinių teismų grupę nėra tikslinga.
	8.2.2. punktas	„Siūlymas naikinti šį punktą arba taikyti jį tik 7.3. punkte nurodytai teismų grupei, nes toks monitoringo būdas būtų susijęs su papildomomis darbo laiko sąnaudomis (pvz. jeigu reikia atlikti monitoringą „savo“ teisme ir dar vykti tikrinti kolegų), komandiruotės išlaidomis (kelionės, dienpinigiai). Be to, toks monitoringo atlikimas turėtų būti derinamas (aptariamais būdais, sąlygos, rengiami tam tikri dokumentai) su abiejų teismų atstovais, o tai taip pat sąlygotų papildomą administracinę naštą.“	Neatsižvelgta. Monitoringo aprašo 8.2.2 papunktyje minimas būdas numatytas kaip viena iš alternatyvų. Ar šį būdą pasirinkti, nuspręstų Darbo grupė, įvertinusi visas reikšmingas aplinkybes (papildomos darbo laiko sąnaudos, komandiruotės, darbo užmokestis ir pan.). Siūlymas šį būdą taikyti tik apylinkių teismams nėra racionalus, kadangi tie patys argumentai taikytini ir šių teismų atžvilgiu, jeigu teismas nėra sudarytas iš rūmų arba ketinama vidinį monitoringą atlikti kitame apylinkės teisme.
	13.1.1. ir 13.2.1. punktai	„Siūlymas 13.1.1. ir 13.2.1 punktuose sąvoką „teismuose“ keisti į – „teismų sistemoje“ (kaip nurodyta 13.3.15 punkte).“	Atsižvelgta. Aprašo 13.1.1 papunktis išdėstytas taip: „13.1.1. kuruoja asmenų aptarnavimo kokybės teismų sistemoje politikos formavimo klausimus.“ Aprašo 13.2.1 papunktis išdėstytas taip: „13.2.1. formuoja asmenų aptarnavimo kokybės politiką teismų sistemoje .“
	14.2. punktas ir Monitoringo organizavimo ir vykdymo schemas 2 lentelė	„Aprašo 14.2. punkte nurodoma, kad antrojo monitoringo atlikimo etapo metu „pagal einamųjų metų monitoringo metodiką kiekviename teisme atliekamas monitoringas ir surenkami duomenys apie asmenų aptarnavimo kokybę.“ Monitoringo organizavimo ir vykdymo schemas 2 lentelėje nurodoma, kad šis etapas turi būti vykdomas einamųjų metų balandžio-rugsėjo mėnesiais. Siūlytina monitoringo	Atsižvelgta. Aprašo 1 priedo 2 lentelė papildyta nurodant, jog terminai yra orientaciniai. Pažymėtina, kad darbo grupė, tvirtindama einamųjų metų metodiką, nustatys konkrečius terminus pagal esamą situaciją.

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
		vykdymą pradėti vėliau, nes rezultatai būtų tik už einamųjų metų pusmetį ir mažesnės imties (įvertinant ir tai, kad gegužės-rugpjūčio mėnesiais dauguma darbuotojų atostogauja). Atitinkamai vėliau turėtų prasidėti ir kiti monitoringo etapai.“	
	15 punktas	„15 punkte nurodoma, kad „Einamaisiais metais monitoringas yra laikomas atliktu, kai yra patvirtinama palyginamoji monitoringo ataskaita.“ Jeigu bus priimta pastaba dėl Monitoringo organizavimo ir vykdymo schemeje nurodytų terminų, siūlytume šį punktą keisti į „Monitoringas laikomas atliktu, kai yra patvirtinama palyginamoji monitoringo ataskaita.““	Atsižvelgta. Aprašo 15 punktas išdėstytas taip: „15. Monitoringas laikomas atliktu, kai yra patvirtinama palyginamoji monitoringo ataskaita.“
	3 priedo 4.5. punktas	„Papildyti punktą pasirinkimu „Teismo galutinis procesinis sprendimas nei tenkina, nei netenkina“ - tiems atvejams, kai teismas tenkina dalį, bet ne visus reikalavimus.“	Atsižvelgta. Aprašo 3 priedo 4.5. punktas papildytas nauja nuostata: „Teismo galutinis procesinis sprendimas tenkina iš dalies“.
	5 priedo 10.1.punktas	„10.1. punktą papildyti sakinio dalimi arba įrašyti atskirą punktą: „Teismo posėdį organizuoja taip, kad būtų išsaugota proceso dalyvių asmens duomenų apsauga.““	Atsižvelgta. Aprašo 5 priedo 10.1. papunktis papildytas ir išdėstytas taip: „10.1. Teismui nagrinėjant bylą, kurioje dalyvauja pažeidžiami asmenys, teismo posėdį organizuoja taip, kad būtų išsaugota proceso dalyvių asmens duomenų apsauga.“
		„Dėl teismo pirmininko įgaliojimų – siūlymas numatyti ir teismo kanclerio dalyvavimą (įgaliojimus ir kt.), atitinkamai keičiant punktus, kuriuose minimas teismo pirmininkas – į „teismo pirmininkas ar kancleris.““	Neatsižvelgta. LR teismų įstatymo 103 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ir skyriaus pirmininkas yra teismo pareigūnai, kurie šio ir kitų įstatymų bei teisės aktų nustatyta tvarka vadovauja teismo organizaciniam darbui. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad teismo pirmininkas

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
			organizuoja ir prižiūri administravimą teisme, kontroliuoja, kaip laikomasi Teisėjų etikos kodekso reikalavimų. Manytina, kad esminius ir svarbiausius su asmenų aptarnavimo kokybės monitoringu susijusius sprendimus teisme turėtų priimti teismo pirmininkas.
Panevėžio apylinkės teismas	2 priedo 6 p. ir 3 priedo 2.6 p.	Teikiame siūlymą apsvastyti Aprašo projekto 2 priedo 6 p. ir 3 priedo 2.6 p. formuluotę „ <u>Teismo darbo laiku galiu rasti raštinės darbuotoją savo darbo vietoje</u> “. Manytume, kad šią formuluotę reikėtų tikslinti, kadangi labai realu nerasti raštinės darbuotojo darbo vietoje dėl įvairių priežasčių, kaip pvz. darbuotojas išėjęs į kitą kabinetą, į kitą skyrių, palydėjo klientą į susipažinimo su bylomis patalpas, išnešė korespondenciją ar kt. Bet kuriuo iš šių paminėtų atvejų tikėtinas neigiamas įvertinimas.	Atsižvelgta. Aprašo 2 priedo 6 p. ir 3 priedo 2.6 p. formuluotės išdėstytos taip: „Teismo darbo laiku teismo raštinėje visada esu laiku aptarnaujamas“.
Klaipėdos apylinkės teismas	8.1.3.	Šiame punkte nustatyta, kad asmenų apklausa bus vykdoma telefonu, nepažeidžiant LR galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą. Apraše nenustatyta ir neaprašyta, kas ir koku būdu vykdys apklausą telefonu.	Neatsižvelgta. Asmenų apklausą turės atlikti teismas pagal Aprašo 3 priede pateiktą pavyzdinę asmenų apklausos anketą.
	3 priedas 4.4. punktas	Pavyzdinės asmenų apklausos anketos 4.4. punktas Jūsų lankymosi teisme priežastis: 4.4.1. Ieškovas/nukentėjusysis; 4.4.2. Atsakovas/kaltinamasis. Ar teisingas šių proceso šalių gretinimas? Manome, kad sugretintų šalių lūkesčiai ir emocinė būsena gali būti skirtinga, kas gali lemti skirtingus atsakymus.	Neatsižvelgta. Pažymime, jog Asmenų apklausos anketa yra pavyzdinė (Aprašo 3 priedas), jos kriterijai ir demografinę informaciją galima bus koreguoti pagal darbo grupės patvirtintą einamųjų metų monitoringo metodiką.
	3 priedas 4.5. punktas	Ar etiška / teisiška klausti, kaip vertina respondentas galutinį teismo procesinį sprendimą (anketa apie klientų aptarnavimą, o šis punktas atrodo nelabai su tuo susijęs, labiau jis susijęs su teisingumo vykdymu (net ir patikslinus / pakoregavus šį punktą jis nėra tikslingas, kadangi apie teisėjų veiklą (o procesinis sprendimas – teisėjų veikla) visoje anketoje nėra kalbama (pats Klientų aptarnavimo standartas ir klientų aptarnavimo monitoringas neapima teisėjų veiklos).	Neatsižvelgta. Pažymime, jog Asmenų apklausos anketa yra pavyzdinė (Aprašo 3 priedas), jos kriterijai ir demografinę informaciją galima bus koreguoti pagal darbo grupės patvirtintą einamųjų metų monitoringo metodiką.
Šiaulių apylinkės		Manome, jog žvelgiant iš objektyvumo, ekonomiškumo,	Neatsižvelgta.

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
teismas		operatyvumo, administracinės naštos teismams mažinimo perspektyvų, būtų prasminga apsvarstyti galimybę pakeisti Aprašu planuojamą įteisinti monitoringo teismuose atlikimo procedūros modelį – įteisinant ne tik išorinio monitoringo („slapto kliento“), tačiau viso teismų monitoringo (apklausų, vidinio ir išorinio monitoringo) atlikimo proceso organizavimą ir vykdymą per paslaugų teikėją (iš kurio paslauga būtų įsigyjama centralizuotu viešuoju pirkimu), kuris padengtų monitoringo ataskaitą ir ją teiktų Administracijos direktoriaus įsakymu paskirtam asmenų aptarnavimo kokybės kuratoriui, iš monitoringo atlikimo proceso visiškai eliminuojant pačius tikrinamus subjektus, t. y. teismus.	Pažymime, kad programoje „Teismų centralizuotas aprūpinimas“ lėšų centralizuotiems viešiesiems pirkimams nėra numatyta.
		Kitu atveju, kadangi Aprašu iš esmės yra keičiamas monitoringo atlikimo teismuose modelis, įvedamas Administracijos kontrolės mechanizmas, naujas išorinio monitoringo atlikimo būdas – per viešojo pirkimo būdu pasamdytą atitinkamą paslaugų teikėją, manome, jog turėtų būti numatomas pereinamasis laikotarpis teismams prie šiuo Aprašu įvedamų pasikeitimų prisitaikyti (pvz., tai galėtų būti padaryta numatant, jog Aprašas įsigalios nuo 2020 m. sausio 1 d. bei iki jo įsigaliojimo organizuojant teismų paskirtų atsakingų už monitoringą asmenų (mentorių) mokymus pagal naujai diegiamas monitoringo atlikimo taisykles).	Atsižvelgta iš dalies. Teismo minimas „naujas išorinio monitoringo atlikimo būdas – per viešojo pirkimo būdu pasamdytą atitinkamą paslaugų teikėją“ yra tik vienas iš monitoringo būdų, t. y. „slapto kliento“ tyrimas. Kitais būdais teismas monitoringą gali atlikti savo jėgomis. Aprašo įsigaliojimas bus numatytas nuo 2020 m. sausio 1 d. Dėl mokymų pažymėtina, kad dar 2019 metais yra numatytas mentorių susitikimas, kurio metu bus aptartas Aprašu nustatytas reglamentavimas bei jo praktinis įgyvendinimas.
Vilniaus apygardos teismas	3 punktas	Siūlome papildyti Aprašo projekto 3 punkte vartojamą sąvoką „Minimalus asmenų aptarnavimo kokybės lygis“, ją išdėstant taip: „Minimalus siektinas asmenų aptarnavimo kokybės lygis“. Sąvoka skirta planuojamam asmenų aptarnavimo kokybės teismuose lygiui apibrėžti, todėl siūlome ir tolesniame Aprašo projekto tekste ją vartoti atitinkamai papildžius.	Atsižvelgta. Aprašo 3.5 punkto formuluotė papildyta ir išdėstyta taip: „3.5. Minimalus siektinas asmenų aptarnavimo kokybės lygis – Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės patvirtintas einamiesiems

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
			metams planuojamas asmenų aptarnavimo kokybės teismuose lygis, pateikiamas kiekybine ir kokybine išraiška (balais ir procentais).“
	8.3 punktas	Svarstytina, ar monitoringo būdas „išorinis monitoringas - slapto kliento tyrimas“, turėtų būti įgyvendinamas tik įsigyjant mokamas paslaugas viešųjų pirkimų būdu, kaip tai yra siūloma Aprašo projektu. Įvertinus tai, kad slapto kliento tyrimo procesas apima tariamas (simuliuojamas) situacijas, kurių metu kompetentingas asmuo, stebėdamas tikrinamojo elgesį, savo įspūdžius/ patirtį užfiksuoja stebėjimo anketoje, manytina, kad slapto kliento tyrimas gali būti atliekamas ne vien samdant mokamas paslaugas, bet taip pat teismams bendradarbiaujant ir pasitelkiant kito teismo darbuotojus (pavyzdžiui, atliekant slaptų skambučių ar pan. veiksmus).	Neatsižvelgta. Siūlomas kito teismo darbuotojų pasitelkimas monitoringo atlikimui yra numatytas kaip vienas iš vidinio monitoringo būdų.
	13 punktas	Aprašo projekto 13 punktas nustato asmenis, atsakingus už monitoringo vykdymą. Atkreiptinas dėmesys, kad “darbo grupė” (nurodyta 13.2. papunktyje) nėra asmuo, todėl 13 punkto formuluotė taisytina.	Atsižvelgta. Aprašo III dalies formuluotė patikslinta ir išdėstyta taip: „III. Už monitoringo vykdymą atsakingi subjektai “, o Aprašo 13 punktas išdėstytas taip: „13. Už monitoringo vykdymą atsakingi:“.
	13.2 papunktis	Aprašo projekto 13.2. papunktis reglamentuoja darbo grupės funkcijas. Siūlytina Aprašo projekte tarp nurodytų funkcijų įrašyti papildomą darbo grupės funkciją „teikia rekomendacijas dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo.“	Atsižvelgta. Aprašo 13.2 punktas papildytas nauju papunkčiu ir išdėstytas taip: „13.2.5. teikia rekomendacijas dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo. “ O buvusį 13.2.5. papunktį laikyti 13.2.6. papunkčiu.
	3 priedo 4.5 punktas	Siūlome Aprašo projekto 3 priede „Pavyzdinė asmenų apklausos anketa“ atsisakyti 4.5. punkto „Kaip vertinate galutinį teismo procesinį sprendimą: <...> tenkina <...> netenkina <...> neturite nuomonės“. Teismo procesinio sprendimo vertinimas nėra ir negali būti siejamas su Asmenų aptarnavimo kokybės standartu. Be to, tas	Neatsižvelgta. Pažymime, jog Asmenų apklausos anketa yra pavyzdinė (Aprašo 3 priedas), jos kriterijus ir demografinę informaciją galima bus koreguoti pagal darbo grupės patvirtintą

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
		pats asmuo dėl skirtingų procesinių sprendimų gali turėti skirtingas pozicijas, kurioms reikšti teisės aktuose yra numatytos procedūros ir tvarka.	einamųjų metų monitoringo metodiką.
Lietuvos Auščiausiasis Teismas		Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas) siūlome papildyti aptarnavimo kokybės lygio vertinimo skale, kadangi iš aprašo nėra aišku kokia balų sistema išreikštas asmenų aptarnavimo kokybės lygis, kuris atitinka labai aukštą, aukštą, vidutinį, žemiau vidutinį ar blogą. Todėl siūlome aprašą papildyti punktu nurodančiu kelių balų sistemoje asmenų aptarnavimo kokybės lygis vertinamas ir atskirti balų ribas kokybės lygiui, pvz.	Atsižvelgta. Aprašo 12 p. papildytas ir išdėstytas taip: „12. Minimalų asmenų aptarnavimo kokybės lygį einamiesiems metams nustato darbo grupė. Aptarnavimo kokybės lygis vertinamas: 12.1. labai aukštas, jei įvertinimų vidurkiai yra nuo 5,00 iki 4,50 balų; 12.2. aukštas – nuo 4,49 iki 4,00 balų; 12.3. vidutinis – nuo 3,99 iki 3,00 balų; 12.4. žemesnis už vidutinį – nuo 2,99 iki 2,00 balų; 12.5. žemas – nuo 1,99 iki 1,00 balų.“
	14.3.2 papunktis	Aprašo 14.3.2. punktą siūlome papildyti terminu, nurodant per kiek kalendorinių dienų mentorius pateikia ataskaitą kuratoriui.	Atsižvelgta iš dalies. Aprašo 11 punkto formuluotė patikslinta ir išdėstyta taip: „11. Monitoringo laikotarpį einamiesiems metams nustato darbo grupė įvardindama kiekvieno monitoringo etapo žingsnio atlikimo terminus. “
Kauno apygardos teismas	Aprašo 3 priedo 4.5 punktas (su papunkčiais)	Vargu, ar aplinkybė, jog teismo byloje priimtas sprendimas tenkina asmenį arba, priešingai, asmens yra vertinamas neigiamai, turėtų būti laikomas kriterijumi sprendžiant apie teismo veiklos/klientų aptarnavimo kokybę. Rungimosi principas, kuriuo grindžiamas teismo procesas, ir nuolat bylose egzistuojanti priešingų interesų kolizija, lemia tai, kad kažkuri šalis/proceso dalyvis vis dėlto liks nepatenkintas teismo procesiniu sprendimu, nes jis priimtas ne jos/jo naudai. Labiausiai tikėtina tai, kad vertindamas konkretų teismo sprendimą, proceso dalyvis į jį žvelgs per savo subjektyvių interesų prizmę, t. y. palankiai įvertins sprendimą, kuris priimtas jo	Neatsižvelgta. Pažymime, jog Asmenų apklausos anketa yra pavyzdinė (Aprašo 3 priedas), jos kriterijus ir demografinę informaciją galima bus koreguoti pagal darbo grupės patvirtintą einamųjų metų monitoringo metodiką.

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
		naudai/atitinka jo interesus ir priešingai – negatyviai pasisakys apie sprendimą, kuris yra nepalankus. Atsižvelgiant į tai ir siekiant išvengti subjektyvaus teismo veiklos vertinimo, manytina, kad tokio vertinimo kriterijaus apskritai reikėtų atsisakyti.	
	Aprašo 3 priedo 2 punktas	Papildyti punktą tuo požiūriu, kad jeigu pasirenkama, jog su atitinkamu kriterijumi nesutinkama (pavyzdžiui, jeigu nesutinkama, kad teisme lankytojams pateikiamos aiškos nuorodos, stenduose pateikiama aktuali informacija apie posėdžius, darbuotojų apranga yra dalykiška ir kt.), tai tuomet turėtų būti detalizuojama, kokios nuorodos neaiškos, kokia informacija stenduose neaktuali ir pan. To nepadarius atsiranda tikimybė, kad neigiamus atsakymus pažymės nesant tam objektyvaus pagrindo, o siekiant tobulinti klientų aptarnavimą mums bus neaišku ką teisme reikia tobulinti ir/ar koreguoti.	Atsižvelgta iš dalies. Aprašo 3 priede, Pavyzdinėje asmenų apklausos anketoje, po kiekvieno anketos klausimo numatyta galimybė pateikti papildomą atvirą klausimą apie kriterijaus vertinimą pagal poreikį: „Jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašytume trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.“
	8. punktas (su papunkčiais)	Siūlome įtvirtinti kas teisme parenka (ar gali parinkti) monitoringo būdą/būdus, bei detalizuoti kas ir kaip parenka kitą teismą vidiniam monitoringui atlikti, nusprendus, kad vidinį monitoringą teisme atlieka kito teismo darbuotojai (8.2.2. punktas).	Neatsižvelgta. Monitoringo būdą teismų grupėms nustato darbo grupė, tad ir kitą teismą vidiniam monitoringui atlikti, parinks darbo grupė, tvirtindama einamųjų metų monitoringo metodiką (6 punktas ir 13.2.3 papunktis). Pažymėtina, kad tai pačiai teismų grupei bus taikomi vienodi monitoringo kriterijai, būdas, imtis, laikotarpis ir pan. (5 punktas).
	14.1.2.	Pastebėjimas, kad išorinio monitoringo negalėtume atlikti nei 2019 nei 2020 metais, nes strateginis planas jau išsiųstas derinimui, o finansiniai ištekliai slapto kliento paslaugos pirkimui jame nėra numatyti.	Neatsižvelgta. Jei teismų strateginiuose veiklos planuose nėra numatyta lėšų išorinio monitoringo atlikimui, tuomet tais metais bus galima vykdyti kitus monitoringo būdus: t.y. asmenų apklausa ir/arba vidinis monitoringas.
Lietuvos vyriausiasis administracinis	3.1	Nepaminėtas paštas	Atsižvelgta. Aprašo 3.1 papunktis sąvoka „Asmenys“ papildyta ir išdėstyta taip:

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
teismas			„3.1. Asmenys – asmenys, kurie kreipiasi į teismą tiesiogiai, telefonu, elektroniniu paštu arba paštu.“
	8.1.2.p	Ar tikrai kiekvienu elektroniniu paštu mes galime siuntinėti apklausos anketas (dėl asmens duomenų apsaugos), ar nereikia asmens sutikimo siųsti jam asmeniniu elektroniniu paštu anketą. Asmeninis el. paštas pateikiamas bylos dokumentams gauti, o monitoringas su byla nėra susijęs. Kaip tuomet gauti sutikimus?	Neatsižvelgta. Aprašo 8.1.2. p. nurodyta, kad elektroniniu paštu asmenų apklausos anketa gali būti išsiunčiama <u>nepažeidžiant Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą</u> . Taigi, siunčiant apklausų anketas, siūlytume vadovautis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiomis teisės aktų nuostatomis.
	8.1.3.p.	Šis būdas apsinkins besikreipiančių žmonių prisiskambinimą į Teismą, nes nuolat bus užimtos telefoninės linijos, be to, yra teismų, kur raštinės priimamajame sėdi tik keli asmenys, jei vienas nuolat kalbės telefonu, t. y. vykdys apklausą, tai ar kitas susitvarkys su atėjusių asmenų srautu?	Neatsižvelgta. Asmenų apklausa telefonu yra vienas iš apklausos būdų ir nebūtinai jis bus pasirinktas einamųjų metų monitoringo metodikoje. Sprendimą, kokį apklausos būdą pasirinkti, priims darbo grupė (6 punktas ir 13.2.3 papunktis).
	8.3.1.p.	Kas atliks išorinio monitoringo paslaugos pirkimą, ar teismams tam bus skirtas finansavimas, ar paslaugą centralizuotai pirs NTA.	Neatsižvelgta. Jei darbo grupė priims sprendimą atlikti išorinį monitoringą, tuomet išorinio monitoringo paslaugos pirkimą viešųjų pirkimų būdu atliks teismas (14.1.2 papunktis), finansavimas nėra numatytas.
	14.2.p.	galima suprasti, kad išorinis monitoringas nėra būtinas?	Neatsižvelgta. Išorinis monitoringas yra vienas iš būdų atlikti monitoringą teisme. Sprendimą, kokį monitoringo būdą pasirinkti priims darbo grupė (6 punktas ir 13.2.3 papunktis).
	3 priedas	1.1.p. – kas turės skaičiuoti, kiek asmenų apsilankė teisme, į kiek skambučių atsakyta, juk šie duomenys niekur nefiksuojami.	Neatsižvelgta. Apie monitoringo imtį išsamiai aprašyta

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
		Skambinama yra visoms raštinės darbuotojoms, viešiesiems ryšiams, ar jos turėtų žymėtis, kiek asmenų joms kiekvieną dieną paskambino? Taip pat turi būti nurodytas minimalus anketų skaičius, ar procentinė išraiška pasirinkta nuo kažkokio kriterijaus (bylų skaičiaus, elektroninių paklausimų skaičiaus ar kt.) kada jau galima būtų vertinti teismo aptarnavimo kokybę. Pvz.: Jei per visus metus yra užpildytos tik 3 anketos, ar tai jau gali nuspręsti viso teismo aptarnavimo kokybę.	Aprašo 10 punkte.
	6 priedas	Netinkamas yra vertinimas, kai vertinimų skalė yra nuo 0 balų. Juk kažkokios paslaugos ir kažkaip (net ir labai blogai) buvo suteiktos. Ką galėtų reikšti vertinimas nuliui, ar kad nebuvo suteikta paslaugų ar, kad asmuo tuo klausimu nenori pasisakyti. Vertinimas turėtų prasidėti nuo 1.	Neatsižvelgta. Apraše pasirinktas vertinimo metodas: 0- Visiškai neatitinka 1- Dalinai atitinka 2- Visiškai atitinka leidžia paprasčiau apdoroti rezultatus, kurie bus išreikšti procentine išraiška.
	7 priedas	Palyginimas pagal skyrius yra labai neefektyvus, nes viename skyriuje gali dirbti 4 darbuotojai, kitame - 30. Be to, skyrių darbo pobūdis yra labai skirtingas.	Neatsižvelgta. Pažymime, jog Vidinio monitoringo tyrimo ataskaita (Aprašo 7 priedas) yra pavyzdinė ir joje pateiktas palyginimas pagal skyrius gali būti koreguojamas pagal darbo grupės patvirtintą einamųjų metų monitoringo metodiką.
Alytaus apylinkės teismas	3.12. papunktis	Teismo mentorius (toliau – mentorius) – teismo pirmininko įsakymu paskirtas ir asmenų aptarnavimo klausimu teismo pirmininkui atskaitingas teismo darbuotojas, vykdomas Apraše nustatytas funkcijas. Manome, kad nėra tikslinga mentoriumi paskirti tik vadovaujančias pareigas užimančią teismo darbuotoją dėl šių priežasčių: 1. Apylinkės teisme pernelyg mažai pareigybių, kurios priskirtinos prie vadovaujamų; 2. Mentorius pareigas gali tinkamai atlikti ir kiti teismo darbuotojai, puikiai išmanantys ir pritaikantys Asmenų	Atsižvelgta. Aprašo 13.2 papunktis papildytas ir išdėstytas taip: „3.12. Teismo mentorius (toliau – mentorius) – teismo pirmininko įsakymu paskirtas ir asmenų aptarnavimo klausimu teismo pirmininkui atskaitingas teismo darbuotojas, kuris eina vadovaujamas (pageidautina) arba kitas pareigas bei vykdo Apraše nustatytas funkcijas“.

Pastabas teikianti institucija	Aprašo punkto numeris	Pastaba / Siūloma punkto formuluotė ir pagrindimas	Nacionalinės teismų administracijos siūlymas dėl pastabų atsižvelgimo/neatsižvelgimo
		aptarnavimo teismuose standarto nuostatas savo kasdienėje darbinėje veikloje, turintys reikalingų kompetencijų ir asmeninių savybių, padedančių sklandžiai perteikti turimas žinias, formuoti siūlymus, keliantys teismo darbuotojų pasitikėjimą, ir lig šiol puikiai vykde monitoringus teismuose bei sklandžiai įgyvendinę reikalaujamas monitoringo organizavimo ir vykdymo procedūras, siekiant geresnės asmenų aptarnavimo kokybės visuose teismo rūmuose.	