



**VILNIAUS APYGARDOS TEISMO
PIRMININKAS**

**ĮSAKYMAS
DĖL 2023 M. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS
MONITORINGO TEISME VYKDYMO**

2023 m. liepos 17 d. Nr. V-64-2023
Vilnius

Vadovaudamasi Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) patvirtintu Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašu bei Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2023 m. birželio 20 d. posėdžio protokoliniu sprendimu Nr. 3R-1388-(14.15Mr) patvirtinta 2023 m. Teismų asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodika:

1. N u r o d a u asmenų aptarnavimo kokybės teisme mentorei Vaidai Jurkevičiūtei, Teismo raštinės skyriaus vedėjai, užtikrinti, kad asmenų aptarnavimo kokybės teisme monitoringas būtų vykdomas pagal 2023 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodiką (toliau – monitoringo metodika), patvirtintą Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2023 m. birželio 20 d. posėdžio protokoliniu sprendimu 3R-1388-(14.15Mr).

2. T v i r t i n u Vilniaus apygardos teismo (toliau – ir teismo) 2023 m. asmenų apklausos anketą (pridedama).

3. S u d a r a u šios sudėties Vilniaus apygardos teismo monitoringo grupę:
monitoringo grupės vadovė – Vaida Jurkevičiūtė, Teismo raštinės skyriaus vedėja;
monitoringo grupės narės:
Simona Andrijauskaitė, Teismo raštinės skyriaus Baudžiamųjų bylų biuro teismo posėdžių sekretorė,
Margarita Armalienė, Teismo raštinės skyriaus vyriausioji specialistė,
Renata Strakšienė, Teismo raštinės skyriaus Dokumentų priėmimo ir informacijos biuro vyresnioji specialistė.

4. N u s t a t a u, kad:

4.1. monitoringo grupė, organizuodama monitoringo vykdymą:

4.1.1. atsako už monitoringo metodikos teisme įgyvendinimą;

4.1.2. analizuoja monitoringo duomenis;

4.1.3. rengia monitoringo ataskaitą;

4.1.4. rengia teismo rekomendacijų įgyvendinimo planą;

4.1.5. priima kitus su monitoringu susijusius sprendimus;

4.2. pagrindinės monitoringo metodikos nuostatos įgyvendinamos teisme taip:

4.2.1. asmenys užpildyti anketas ir jas pateikti teismui galės šiais būdais: 1) užpildyti teismo patalpose esančią asmenų apklausos anketą; 2) užpildyti asmenų apklausos anketą internete, teismo tinklalapyje <https://vat.teismas.lt/>; 3) elektroniniu paštu išsiunčiama internetinė nuoroda į anoniminę asmenų apklausos anketą, nepažeidžiant Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą;

4.2.2. siekiama monitoringo imtis – ne mažiau nei 100 (šimto) į teismą besikreipiančių asmenų apklausa;

4.2.3. monitoringas vykdomas nuo 2023 m. rugpjūčio 1 d. iki 2023 m. spalio 30 d.;

4.2.4. monitoringo rezultatų analizė ir ataskaita parengiama iki 2023 m. lapkričio 30 d.;

4.2.5. monitoringo ataskaita teismo pirmininkui pateikiama iki 2023 m. gruodžio 15 d.

4.2.6. planuojamas minimalus aptarnavimo kokybės lygis – ne mažiau 4,3 balo.

5. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Vilniaus apygardos teismo pirmininko 2022 m. rugpjūčio 16 d. įsakymą Nr. V-105 „Dėl 2022 m. asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo teisme vykdymo“.

6. P a v e d u:

6.1. Linai Nemeikaitei, teismo pirmininko padėjėjai ryšiams su visuomene, paskelbti šį įsakymą teismo intranete;

6.2. Markui Monidui, Informacinių technologijų skyriaus vedėjui, 2023 m. rugpjūčio 1 d. asmenų apklausos anketą paskelbti teismo tinklalapyje <https://vat.teismas.lt/>;

6.3. Ilonai Gaižutienei, teismo administracijos sekretorei, teisėjus ir darbuotojus (valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis) su šiuo įsakymu supažindinti darbo elektroniniu paštu.

Teismo pirmininkė

Loreta Braždienė

Parengė
Teismo raštinės skyriaus vedėja

Vaida Jurkevičiūtė
2023 m. liepos 15 d.

ASMENŲ APKLAUSOS ANKETA

Prašome Jūsų užpildyti anketą, skirtą asmenų aptarnavimo kokybei Vilniaus apygardos teisme įvertinti. Atviri ir nuoširdūs Jūsų atsakymai padės mums gerinti aptarnavimą teisme.

1. Kaip 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*:

Eil. Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Nepastebėjau / negaliu įvertinti
2.1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.2.	Informaciniuose stenduose pateikta informacija apie teismo posėdžius yra aktuali	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.3.	Interneto tinklapyje pateikta informacija apie teismo posėdžius yra aktuali	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.4.	Teismo darbo laiku teismo raštinėje visada esu laiku aptarnaujamas	1	2	3	4	5	

<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) prieš teikdami informaciją (atsakymus) tiksliai išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.7.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.)	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							
2.8.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismo darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį	1	2	3	4	5	
<i>* – jei atsakymą įvertinote nuo 1 iki 3 balų, prašome trumpai pakomentuoti Jūsų vertinimą.</i>							

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

DĖKOJAME UŽ JŪSŲ LAIKĄ IR ATSAKYMUS!