



NORVEGIJOS PARAMA LIETUVAI:
partnerystė vertybėms
kurti ir išsaugoti



ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS LIETUVOS TEISMUOSE

Tyrimo ataskaita

Vykdytojas: UAB „Factus Dominus“

Adresas: Gedimino g. 13, 44318 Kaunas

Tel. (8~37) 73 40 50, faksas (8~37) 20 81 08

El. paštas info@factus.lt

Kaunas, 2014

TURINYS

1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO LIETUVOS TEISMUOSE TYRIMO METODIKOS APRAŠYMAS.....	4
2. TYRIMO DALYVIAI.....	8
3. TYRIMO REZULTATAI.....	15
IŠVADOS	42
REKOMENDACIJOS	44
PRIEDAI.....	45

Paveikslų sąrašas

1 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc., N=502.....	8
2 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, proc., N=502	8
3 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc., N=502	9
4 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę, proc., N=502	9
5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal tai ar jie dirba teisėtvarkos sistemoje, ar darbą susijusį su teise, proc., N=502	10
6 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal teismą, kuriame vyko apklausa, proc., N=502	11
7 pav. Atsakymų į klausimą „Šiame teisme lankotės kaip“ pasiskirstymas, proc., N=502.....	12
8 pav. Atsakymų į klausimą „Teisme lankotės:“ pasiskirstymas, proc., N=502	12
9 pav. Atsakymų į klausimą „Kokio tipo byloje dalyvaujate?“ pasiskirstymas, proc., N=502	13
10 pav. Atsakymų į klausimą „Ar byla, kurioje Jūs dalyvaujate, yra sukėlusį atgarsį visuomenėje (rezonansinė byla)?“ pasiskirstymas, proc., N=502.....	14
11 pav. Atsakymų į klausimą „Ar teismo proceso, kuriame dalyvavote, sprendimas priimtas Jūsų naudai?“ pasiskirstymas, proc., N=502.....	14
12 pav. Atsakymų į klausimą „Kokiu būdu Jums yra tekę kreiptis į teismą?“ pasiskirstymas, proc., N=502	15
13 pav. Atsakymų į klausimą „Kaip vertinate asmenų aptarnavimo kokybę teisme kreipiantis kiekvienu iš žemiau nurodytų būdų“ vidurkiai, N=502.....	16
14 pav. Pasitikėjimo/pasitenkinimo teismų veikla vidurkiai, N=502	17
15 pav. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai, N=502	19
16 pav. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai, N=502	21
17 pav. Asmenų aptarnavimo teisme kokybės (vertinami darbuotojai ne teisėjai) vertinimų vidurkiai, N=502.....	23
18 pav. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai, N=502	25
19 pav. Atsakymų į klausimą „Per paskutinius 12 mėn. teismų teikiamos paslaugos, Jūsų nuomone:“ pasiskirstymas, proc. N=502	26
20 pav. Atsakymų į klausimą „Ar esate turėjęs (-usi) konfliktinių situacijų su teismo darbuotoju (-ais)?“ pasiskirstymas, proc. N=502.....	27

1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO LIETUVOS TEISMUOSE TYRIMO METODIKOS APRAŠYMAS

Tyrimo objektas – Lietuvos teismų klientų aptarnavimo kokybė.

Tyrimo tikslas – nustatyti, kaip asmenys, besikreipiantys į Lietuvos teismus, vertina aptarnavimą juose bei nustatyti pagrindinius veiksnius, darančius įtaką pasitenkinimo ir nepasitenkinimo aptarnavimu lygiui, išskirti tobulintinus aspektus, lemiančius aukštesnį klientų pasitenkinimo gaunamu aptarnavimu lygi.

Tyrimo uždaviniai:

- ✓ Iširti ir įvertinti klientų aptarnavimo teismuose kokybės lygį;
- ✓ Identifikuoti veiksnius, kurie lemia klientų pasitenkinimą arba nepasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei nustatyti šių veiksnių svarbą;
- ✓ Išanalizuoti klientų lūkesčius aptarnavimo kokybei;
- ✓ Pateikti išvadas, pasiūlymus, rekomendacijas dėl galimų tobulintinų aspektų, kurie padėtų pasiekti aukštesnį klientų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe.

Tikslinė grupė – 10 Lietuvos teismų (Vilniaus miesto apylinkės, Kauno apylinkės, Šiaulių apylinkės, Marijampolės rajono apylinkės, Alytaus rajono apylinkės, Utenos rajono apylinkės, Vilniaus apygardos, Klaipėdos apygardos, Šiaulių apygardos, Lietuvos apeliacinis teismas) klientai.

Tyrimo imtis – 502 respondentai.

Atranka – taikomas kvotinės atrankos metodas, atsižvelgiant į teismą, lytį bei amžių. Numatytos kvotos pateikiamos 1 lentelėje.

1 lentelė. Imties kvotos

	Respondentų sk.
Teismai	
Alytaus rajono apylinkės teismas	30
Kauno apylinkės teismas	70
Klaipėdos apygardos teismas	60
Lietuvos apeliacinis teismas	30

Marijampolės rajono apylinkės teismas	30
Šiaulių apygardos teismas	50
Šiaulių apylinkės teismas	60
Utenos rajono apylinkės teismas	30
Vilniaus apygardos teismas	70
Vilniaus miesto apylinkės teismas	70
Lytis	
Moterų ne mažiau 30 proc.	
Amžius	
Siekama, kad kiekvienoje amžiaus grupėje (18-30 m., 31-50 m., 51 m. ir vyresni) būtų tolygus respondentų pasiskirstymas.	

Tyrimo metodas – anketinė Lietuvos teismo lankytojų apklausa, pagal tyrėjų parengtą ir su užsakovu suderintą klausimyną, laikantis WAPOR (ang. World Association for Public Opinion Research) taisyklėmis bei laikantis visų socialinių tyrimų kokybės standartų.

Tyrimo instrumentas – 5 puslapių klausimynas. Pateikiami klausimai suskirstyti į septynias atskiras dalis pagal tyrimo objektą:

1. Bendro pasitenkinimo aptarnavimu teismuose (tiesiogiai atvykus į teismą, telefonu, raštu, el. paštu, per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą) vertinimas;
2. Informacijos sklaidos vertinimas;
3. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas;
4. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kokybės vertinimas;
5. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimas;
6. Teismo darbuotojų elgesio konfliktinių situacijų metu vertinimas;
7. Sociodemografinės respondento charakteristikos.

Formuojant klausimyną buvo remiamasi Europos Tarybos Veiksmingo teisingumo komisijos (CEPEJ) metodika ir pateikiamais pavyzdiniais klausimynais. Teiginiai, skirti vertinti klientų pasitenkinimą aptarnavimu, buvo sudaromi remiantis Nacionaliniais teisės aktais, reglamentuojančiais teismų veiklą, teisėjų darbą bei viešojo administravimo institucijų, įstaigų aptarnavimo standartais, taisyklėmis bei rekomendacijomis aptarnavimui: Teismų įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Administravimo teismuose nuostatais, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešose įstaigose taisyklėmis, Teisėjų etikos kodeksu, Lietuvos Respublikos

Vyriausybės nutarimu „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“. Tyrimo metu buvo vertinamas bendras teismų klientų pasitenkinimas aptarnavimu teisme, tiek atvykus tiesiogiai, tiek kreipiantis į teismą telefonu, raštu, elektroniniu paštu bei per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą. Buvo vertinama informacijos sklaida atsižvelgiant į teikiamos informacijos aiškumą ir suprantamumą, pasiekiamumą bei ar į klientus kreipiamasi pagarbiai. Aptarnavimo aplinka buvo vertinama per patalpų vertinimą bei nuorodų, iškabų aiškumą. Teismo darbuotojų bei teisėjų aptarnavimas, remiantis CEPEJ buvo vertinamas atskirai. Vertinant teismų darbuotojų (ne teisėjų) darbą buvo vertinama apranga, laiko valdymas bei bendravimo procesas. Vertinant teisėjų darbą – apranga bei bendravimo procesas.

Vertinant pasitenkinimą aptarnavimo kokybe, respondentų atsakymai buvo vertinami 1-7 balų skalėje, kur 1 – „visiškai nesutinku“, t.y. vertinamas aspektas teisme neišpildomas, neatitinka teisės aktuose numatytų reikalavimų ir 7 – „visiškai sutinku“ – vertinamas aspektas teisme išpildomas. Taip pat buvo vertinami ir teismo klientų lūkesčiai, susiję su tais pačiais vertinimo aspektais, teiraujantis kiek minėtas aspektas, susijęs su pasitenkinimu aptarnavimu, respondentui yra svarbus. Teismo klientų lūkesčiai taip pat vertinami 1-7 balų skalėje nuo 1 – „visiškai nesvarbu“ iki 7 – „labai svarbu“. Respondentai aptarnavimą vertino remiantis asmenine patirtimi lankantis teisme per paskutinius 12 mėn.

Tyrimo eiga: Apklausa buvo vykdoma tiesioginio interviu (angl. *face to face*) būdu 10 Lietuvos teismų lapkričio 12 – 28 d. Apklausoje atsisakė dalyvauti apie 65 proc. respondentų. Dažniausiai apklausoje atsisakė dalyvauti emociškai jautriose bylose dalyvaujantys teismo klientai (pvz., vaiko nužudymas, sužalojimas; asmenys, kuriems gresia didelės piniginės baudos ir pan.). Kita atsisakymo dalyvauti apklausoje priežastis – skubėjimas po bylos svarstymo į darbą, noras prieš bylą susipažinti su bylos dokumentais.

Į galutinę statistinių duomenų skaitmeninę bylą buvo įtraukiami tik tie užpildyti klausimynai, kuriuose neatsakytų klausimų skaičius neviršija 20 proc. nuo bendro pirminių apklausos indikatorių skaičiaus.

Duomenų suvedimas, apdorojimas

Kokybiškai užpildyti klausimynai buvo suvedami į skaitmeninę bylą SPSS formate duomenų suvedėjų. Duomenų suvedėjams buvo vykdomi specialūs mokymai kaip suvesti

duomenis pagal užpildytus klausimynus, kaip atrasti apklausėjų klaidas ir jas eliminuoti nesuvedant į duomenų failą.

Duomenų suvedimo į skaitmeninę laikmeną kokybė buvo kontroliuojama patikrinant klausimų suvedimo nuoseklumą ir tikslumą automatinėmis priemonėmis (naudojant filtrus, skaičiuojant pasiskirstymus ir pan.) ir rankiniu būdu.

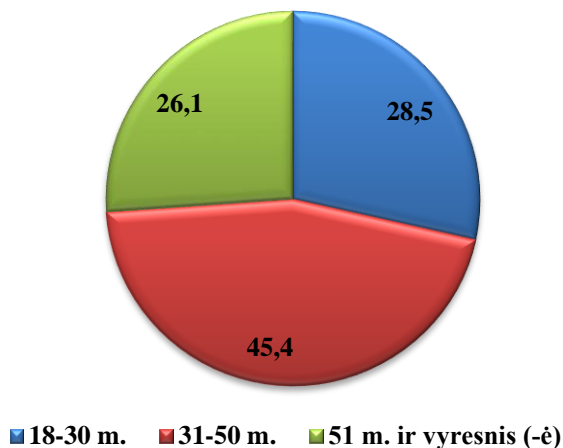
Tyrimo rezultatai buvo apdoroti IBM SPSS Statistics programa, 21 versija. Norint vaizdžiau pateikti gautus rezultatus buvo naudojama MS Excel programa.

Duomenų analizė buvo atliekama naudojant aprašomosios ir daugiamatės statistikos metodus. Iš aprašomosios statistikos metodų buvo naudojami šie statistiniai dydžiai: dažniai, procentiniai dažniai ir vidurkiai. Respondentų atsakymų vidurkiai skirtingose tiriamųjų grupėse (pagal teismą, kuriame vyko apklausa, respondentų lankymosi teisme kartų skaičių, bylos tipą, sprendimo palankumą/nepalankumą, tarp respondentų dirbančių ir nedirbančių teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, tarp skirtingo amžiaus, lyties, išsilavinimo bei gyvenamosios vietos tiriamųjų) buvo lyginami naudojant ANOVA bei Student kriterijų. Kadangi aptarnavimą vertinančių rodiklių skirstiniai buvo nutolę nuo normaliojo, t.y. visi atsakymai pasislinkę į dešinę nuo vidurkio (teigiamo vertinimo pusę) statistinio reikšmingumo lygmeniui nustatyti buvo naudojami neparametriniai kriterijai (Mann-Whitney bei Kruskall Wallis kriterijus). Ryšiui tarp pasitikėjimo teismais, pasitenkinimo teismų veikla bei teismų patikimumo vertinimo ir aptarnavimo kokybę teisme lemiančių aspektų nustatyti buvo naudojamas ranginis Spearmeno koreliacijos koeficientas.

Pasirinktas reikšmingumo lygmuo $\alpha=0,05$. Statistiškai reikšmingi skirtumai tarp grupių grafikuose ar lentelėse žymimi žvaigždute, prie jų parašant reikšmingumo lygmenį. Analizuojami skirtumai tarp grupių pateikiami ataskaitos prieduose.

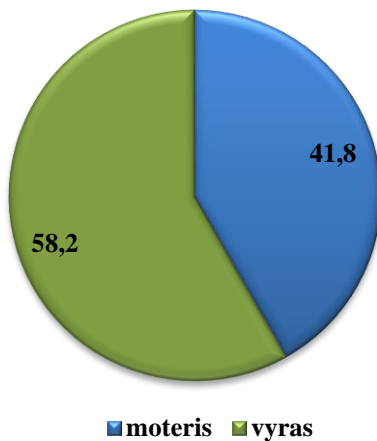
2. TYRIMO DALYVIAI

Tyrimė dalyvavo 502 respondentai, iš kurių daugiau nei du penktadalius (45,4 proc.) sudarė 31-50 m. amžiaus asmenys (žr. 1 pav.). Kiek daugiau nei ketvirtadalis (26,1 proc.) tyrimo dalyvių nurodė esantys 51 m. ar vyresni. Beveik trečdalis (28,5 proc.) visų apklaustųjų atstovavo jauniausiąją amžiaus grupę – 18-30 m. teismų klientus.



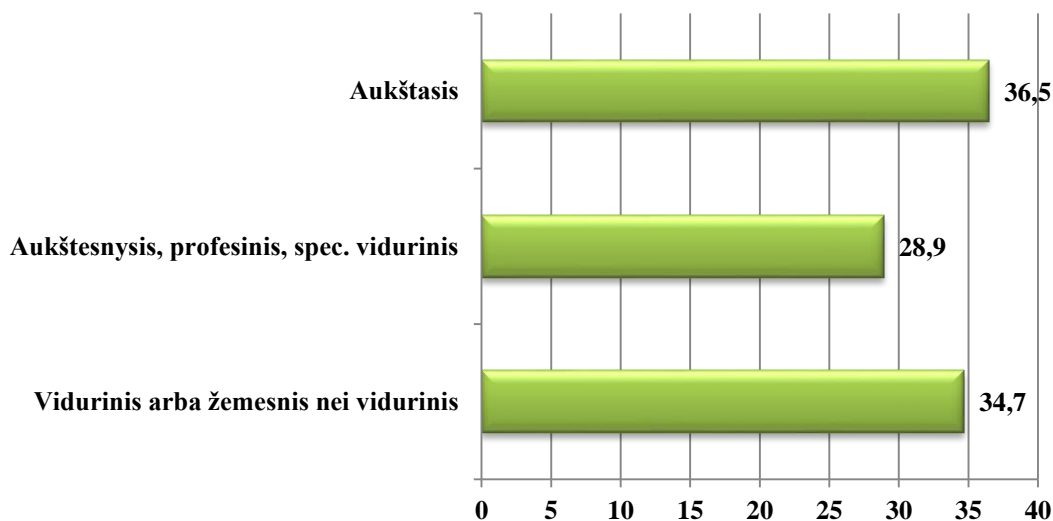
1 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc., N=502

Daugiau nei pusė (58,2 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų buvo vyrai. Moterys sudarė kiek daugiau nei du penktadalius apklaustųjų (41,8 proc.) (žr. 2 pav.).



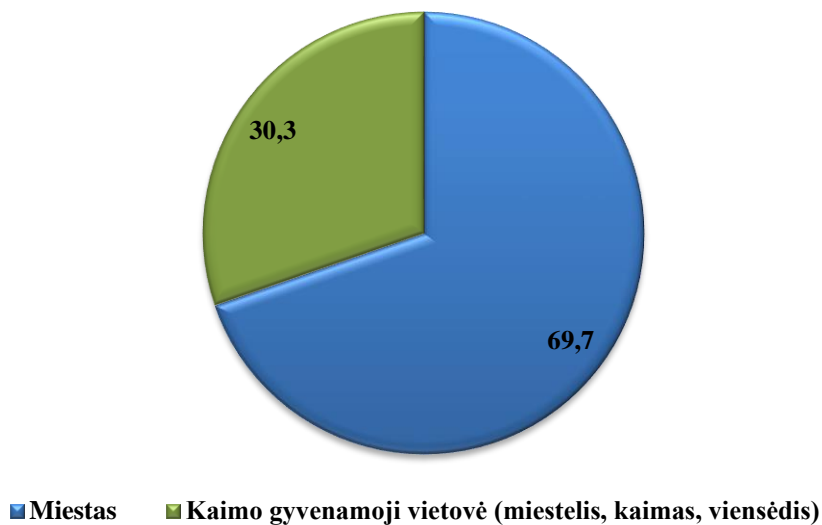
2 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, proc., N=502

Tyrimo dalyvavo daugiau asmenų įgijusių aukštąjį (36,5 proc.) bei vidurinį ar žemesnį išsilavinimą (34,7 proc.), o rečiau aukštesnįjį, profesinį ar spec. vidurinį (28,9 proc.) (žr. 3 pav.).



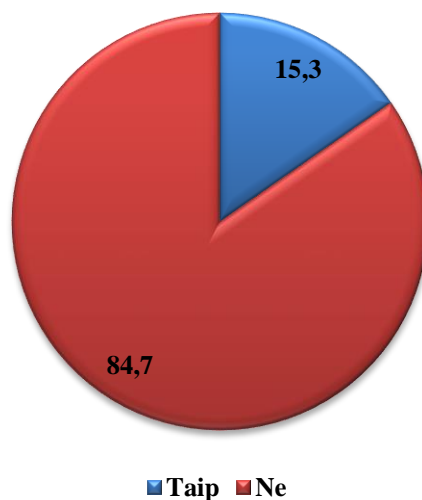
3 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc., N=502

Daugiau nei pusė (69,7 proc.) tyrimo dalyvavusių respondentų nurodė gyvenantys mieste. Kiek mažiau nei trečdalis (30,3 proc.) apklaustųjų teigė gyvenantys kaimo vietovėje, kuri apima miestelius, kaimus ir viensėdžius (žr. 4 pav.).



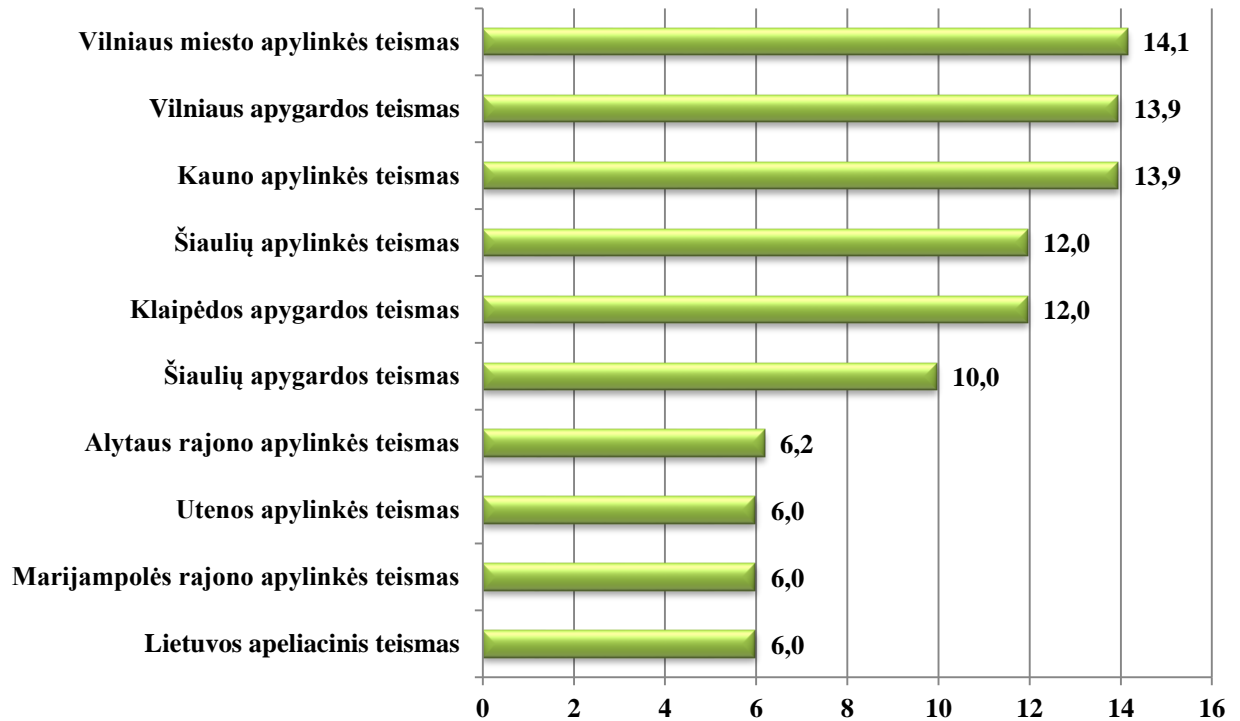
4 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę, proc., N=502

Pažymėtina, jog didžioji dauguma (84,7 proc.) apklaustųjų nedirba teisėtvarkos sistemoje bei yra nesusiję su teise (žr. 5 pav.). Tik kiek daugiau nei dešimtadalis (15,3 proc.) nurodė dirbantys teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise.



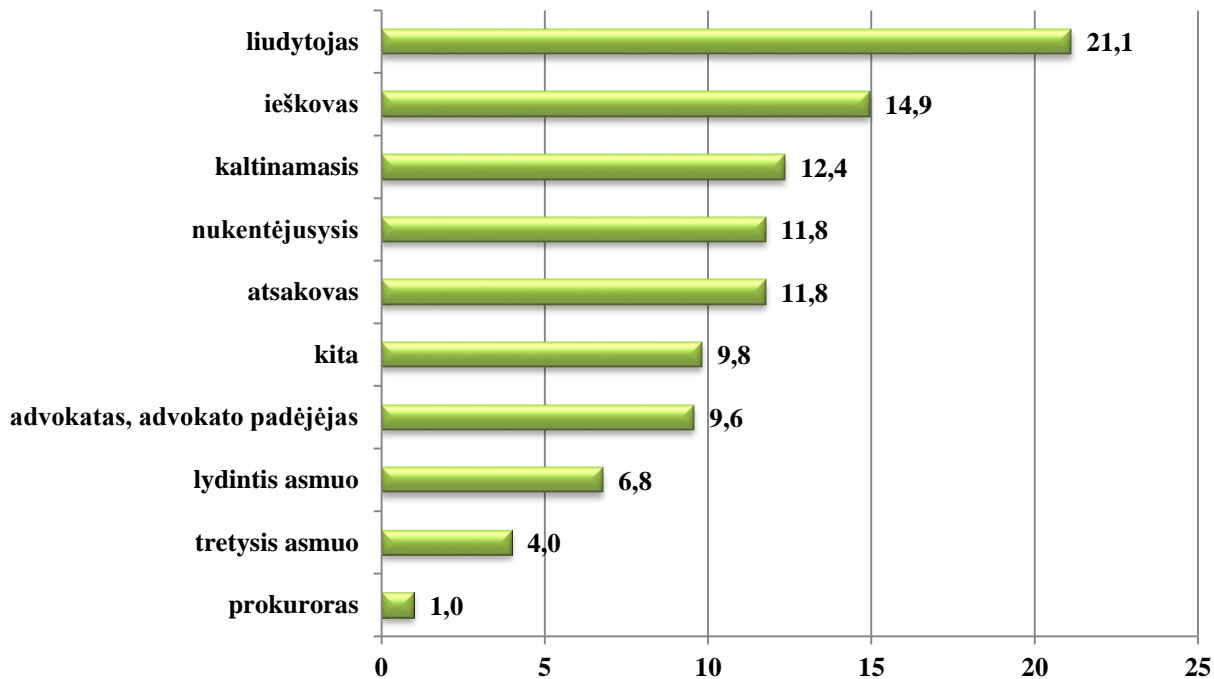
5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal tai ar jie dirba teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, proc., N=502

Vykdamas tyrimą, respondentai apklausai buvo atrenkami laikantis metodikoje numatytų kvotų, todėl respondentų pasiskirstymas pagal teismus yra proporcingas paskaičiuotoms kvotoms. Didžiausia respondentų dalis buvo apklausta Vilniaus miesto apylinkės (14,1 proc.), Vilniaus apygardos (13,9 proc.) bei Kauno apylinkės (13,9 proc.) teismuose. Mažiausiai respondentų sudarė Utenos apylinkės, Marijampolės rajono apylinkės ir Lietuvos apeliacinio teismo klientai (po 6 proc.). Plačiau žr. 6 paveikslą.



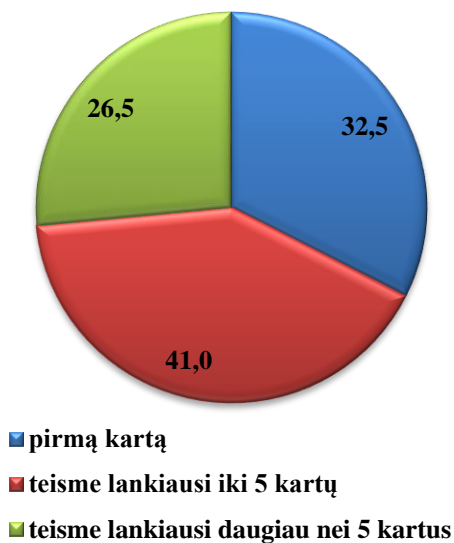
6 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal teismą, kuriame vyko apklausa, proc., N=502

Daugiau nei penktadalis (21,1 proc.) tyrime dalyvavusių asmenų nurodė teisme besilankantys kaip liudytojai. Apklausoje taip pat dalyvavo 14,9 proc. ieškovų, 12,4 proc. kaltinamųjų, 11,8 proc. nukentėjusiųjų ir tiek pat atsakovų. „Kita“ atsakymo variantą pasirinkusieji (9,8 proc.) teigė į teismą atėję pasiimti pažymos, leidimo, teismo sprendimo, sumokėti baudos kvito, priduoti dokumentų, atėję stebėti teismo procesą. Dalis nurodė atėję rašyti skyrybų prašymą, teirautis informacijos, pasikalbėti su advokatu. Dalis nurodė esantys žurnalistai ar atėję į teismą kartu su giminaičiais atvykusiais į teismo procesą. Tyrime taip pat dalyvavo 9,6 proc. advokatų, advokato padėjėjų, 6,8 proc. lydinčių asmenų, 4,0 proc. trečiųjų asmenų ir 1,0 proc. prokurorų (žr. 7 pav.).



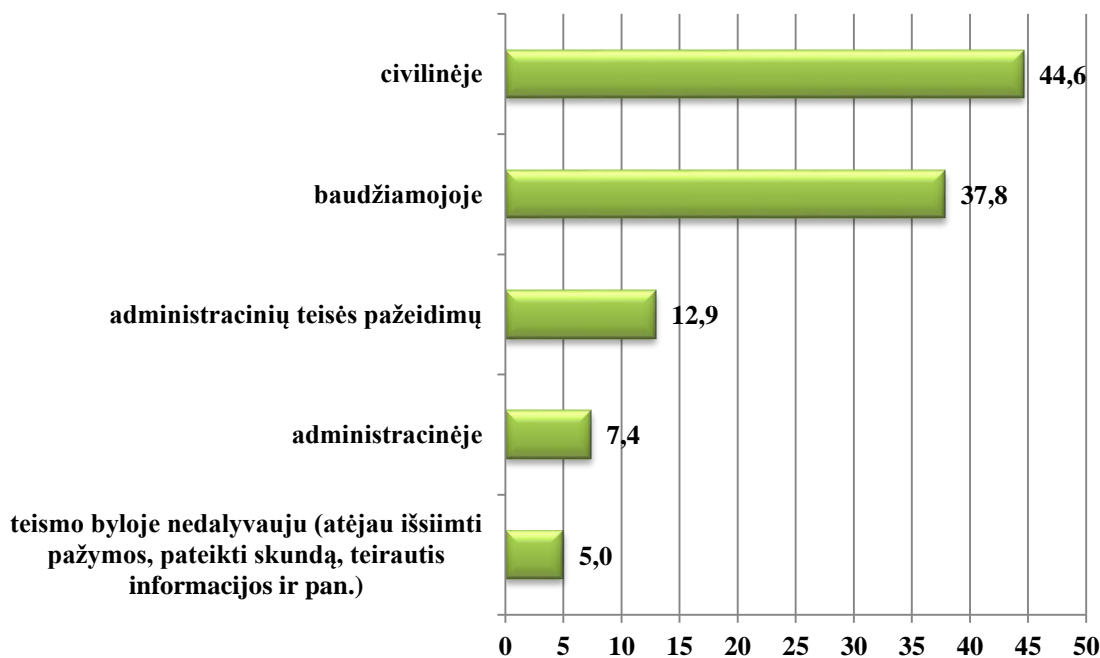
7 pav. Atsakymų į klausimą „Šiame teisme lankotės kaip“ pasiskirstymas, proc., N=502

Iš 8 paveikslo duomenų galima matyti, jog kiek daugiau nei du penktadaliai (41,0 proc.) apklaustųjų teisme yra lankęsi iki penkių kartų. Daugiau nei penkis kartus teisme nurodė lankęsi kiek daugiau nei ketvirtadalis (26,5 proc.) tyrimo dalyvių. Tuo metu beveik trečdalis (32,5 proc.) tvirtino, jog teisme lankosi pirmą kartą.



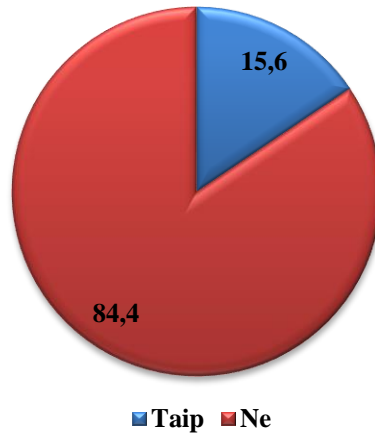
8 pav. Atsakymų į klausimą „Teisme lankotės:“ pasiskirstymas, proc., N=502

Daugiau nei du penktadaliai respondentų (44,6 proc.) nurodė dalyvaujantys civilinėje byloje ir beveik du penktadaliai (37,8 proc.) tvirtino atvykę į baudžiamosios bylos svarstymą. 12,9 proc. teigė dalyvaujantys administracinių teisės pažeidimų ir 7,4 proc. – administracinėje byloje. Mažiausiai (5,0 proc.) respondentų teigė, jog teismo byloje nedalyvauja, o į teismą atvyko išsiimti pažymos, pateikti skundą ar pasiteirauti kitos informacijos (žr. 9 pav.).



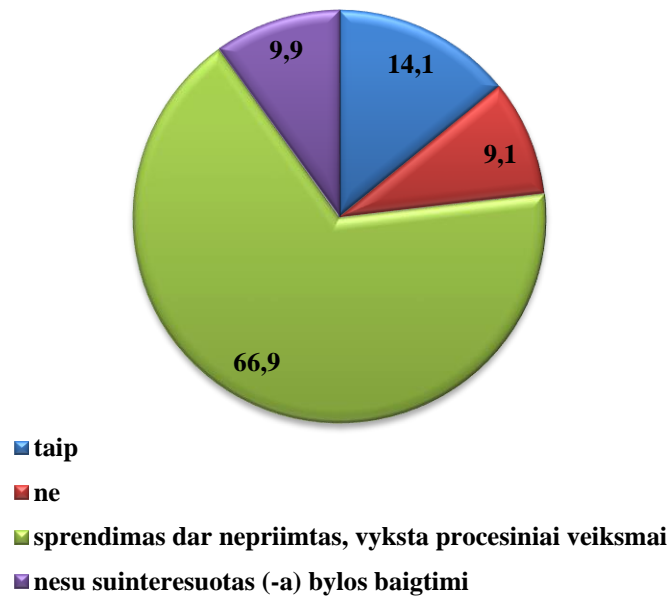
9 pav. Atsakymų į klausimą „Kokio tipo byloje dalyvaujate?“ pasiskirstymas, proc., N=502

Tyrimo dalyvių pasiteiravus ar byla, kurioje jie dalyvauja yra rezonansinė dauguma nurodė, kad ne (84,4 proc.) (žr. 10 pav.). Kad byla yra sulaukusi atgarsio visuomenėje patvirtinos daugiau nei dešimtadalis (15,6 proc.) apklaustųjų.



10 pav. Atsakymų į klausimą „Ar byla, kurioje Jūs dalyvaujate, yra sukélusi atgarsį visuomenėje (rezonansinė byla)?“ pasiskirstymas, proc., N=502

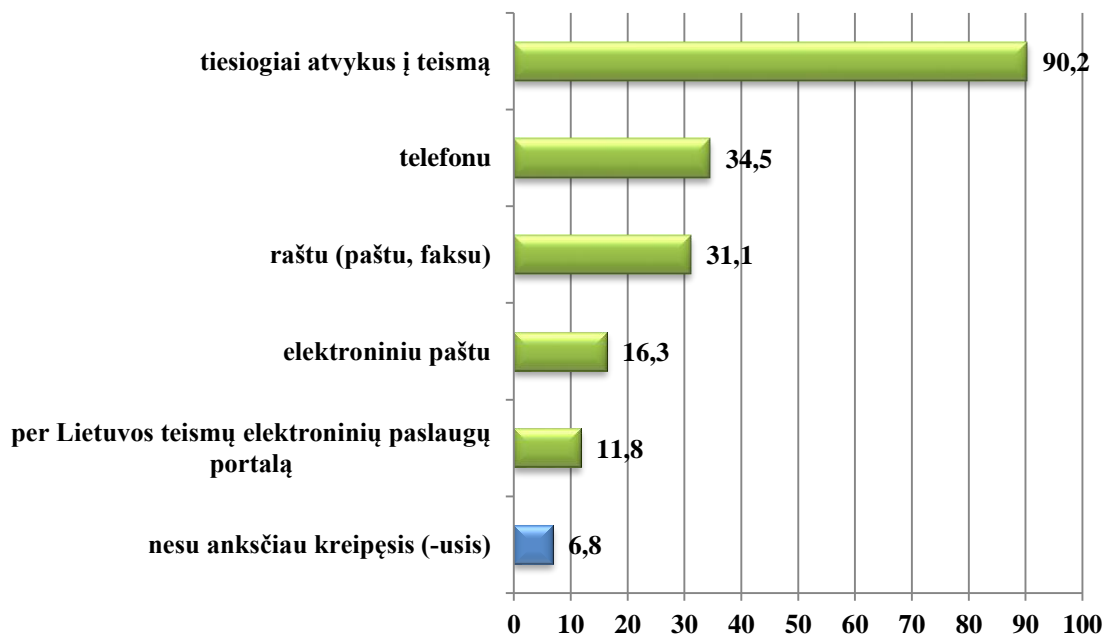
Respondentų buvo teiraujama, ar teismo proceso, kuriame jie dalyvauja sprendimas yra priimtas jų naudai. Didžioji dalis respondentų (66,9 proc.) nurodė, kad byloje, kurioje jie dalyvauja sprendimas dar nėra priimtas, vyksta procesiniai veiksmai. Kad sprendimas priimtas respondento naudai nurodė vos 14,1 proc. Kiek mažiau nei dešimtadalis (9,1 proc.) respondentų nurodė, jog sprendimas priimtas ne jų naudai ir beveik dešimtadalis (9,9 proc.) teigė, kad jie nėra suinteresuoti bylos baigtimi (žr. 11 pav.).



11 pav. Atsakymų į klausimą „Ar teismo proceso, kuriame dalyvavote, sprendimas priimtas Jūsų naudai?“ pasiskirstymas, proc., N=502

3. TYRIMO REZULTATAI

Tyrimo metu respondentų buvo teiraujama, koku būdu jiems yra tekę kreiptis į teismą. Didžioji dauguma (90,2 proc.) apklaustų teismų klientų nurodė, jog jiems yra tekę kreiptis į teismą tiesiogiai atvykus į instituciją. Kiek daugiau nei trečdalis (34,5 proc.) nurodė kreipęsi į teismą telefonu, o 31,1 proc. – raštu (paštu, faksu). 16,3 proc. apklausoje dalyvavusiųjų teigė, kad į teismą jiems yra tekę kreiptis elektroniniu paštu. Mažiausiai buvo besikreipusių per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą (11,8 proc.). Plačiau žr. 12 paveikslą.

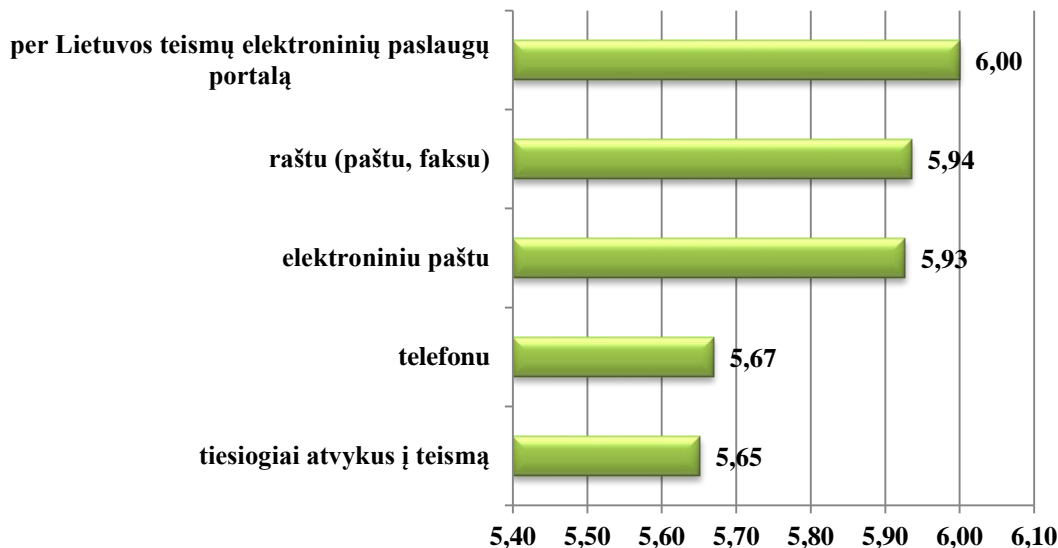


12 pav. Atsakymų į klausimą „Koku būdu Jums yra tekę kreiptis į teismą?“ pasiskirstymas, proc., N=502

Vėliau respondentų buvo prašoma įvertinti asmenų aptarnavimo kokybę teisme kreipiantis tiesiogiai, t.y. atvykus į teismą, kreipiantis telefonu, raštu (paštu, faksu), elektroniniu paštu ar per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą. Savo vertinimą respondentas turėjo pateikti 1-7 balų skalėje, kur 1 – visiškai nepatenkintas, 7 – labai patenkintas. Šiuo atveju 1-3 balai rodytų neigiamą vertinimą, 4 – neutralų vertinimą, o 5-7 – teigiamą vertinimą.

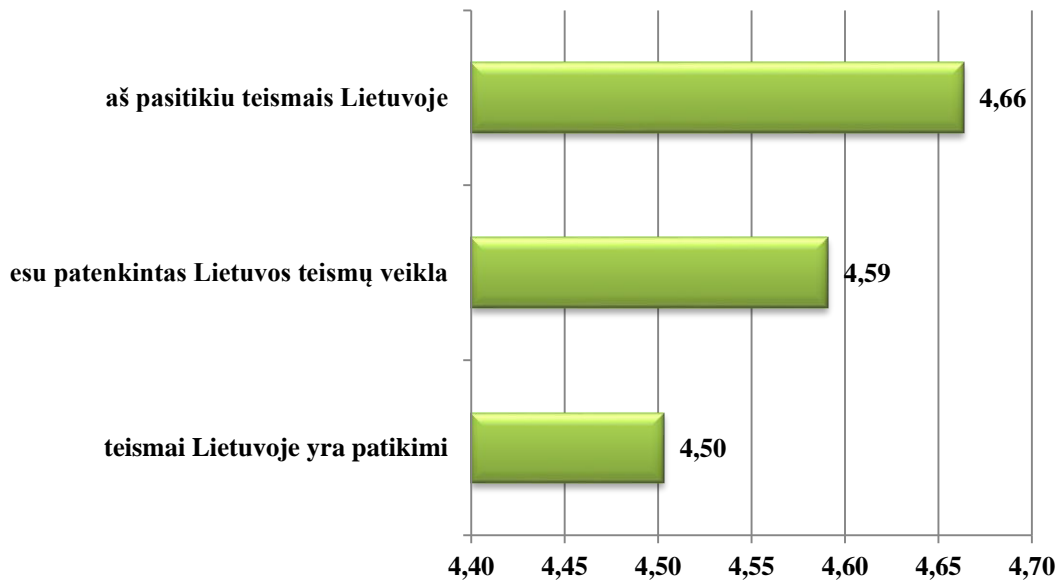
Kaip rodo tyrimo rezultatai, respondentai yra pakankamai patenkinti asmenų aptarnavimo kokybe kreipiantis į teismus bet kuriuo iš aukščiau minėtų būdų, kadangi visų jų

vertinimo vidurkis yra aukštesnis už 4 (vidurinę 1-7 skalės reikšmę). Labiausiai apklausos dalyvius tenkina aptarnavimas kreipiantis per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų sistemą (vertinimų vidurkis – 6,00), šiek tiek mažiau raštu (vertinimų vidurkis – 5,94) bei elektroniniu paštu (vertinimų vidurkis – 5,93) (žr. 13 pav.). Mažesnis pasitenkinimas pastebimas tarp respondentų, kurie nurodė kreipėsi į teismus telefonu (vertinimų vidurkis – 5,67) bei tiesiogiai atvykus į teismą (vidurkis – 5,65).



13 pav. Atsakymų į klausimą „Kaip vertinate asmenų aptarnavimo kokybę teisme kreipiantis kiekvienu iš nurodytų būdų“ vidurkiai, N=502

Respondentų pasitikėjimas teismais, pasitenkinimas jų veikla ir patikimumo vertinimas yra šiek tiek aukštesni už vidutinį (vertinimų vidurkis didesnis už vidurinę 1-7 skalės reikšmę - 4). Šiek tiek geriau vertinamas pasitikėjimas, nei pasitenkinimas teismų veikla ar jų patikimumas (atitinkamai vertinimų vidurkiai – 4,66; 4,59; 4,50 (žr. 14 pav.).



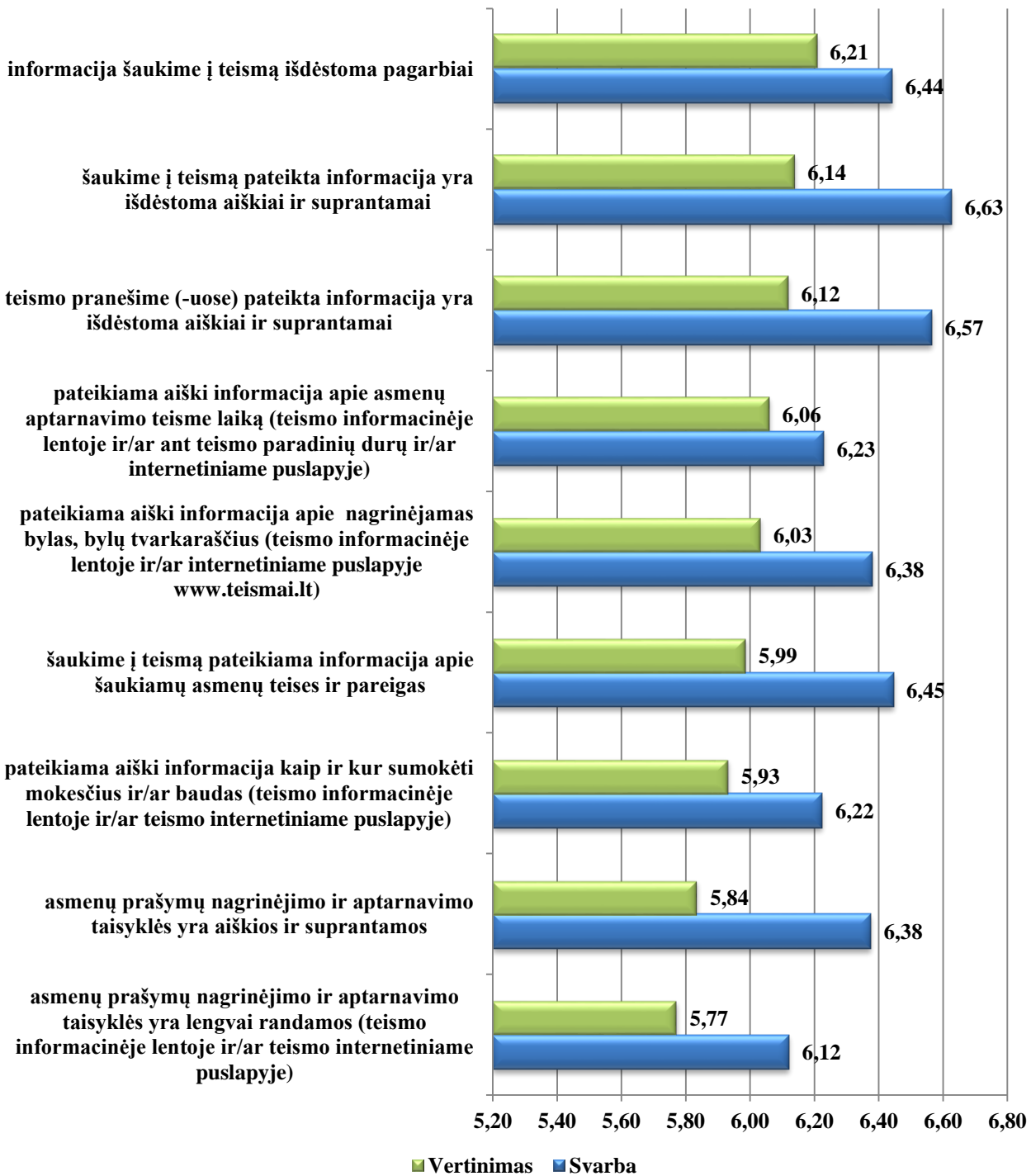
14 pav. Pasitikėjimo/pasitenkinimo teismų veikla vidurkiai, N=502

Vėliau respondentų buvo prašoma įvertinti įvairius aspektus, susijusius su teismų informacijos sklaida, aplinka teismuose, teismo darbuotojų ir teisėjų darbu. Remiantis Europos Tarybos Veiksmingo teisingumo komisijos (CEPEJ) metodika buvo vertinamas asmens pasitenkinimo lygis tam tikru aptarnavimo aspektu ir to aspekto svarba asmeniui. Pasitenkinimas aptarnavimo aspektu buvo vertinimas pagal pritarimą ar nepritarimą nacionaliniuose teisės aktuose bei viešojo administravimo institucijų, įstaigų taisyklėse ir standartuose pateikiamoms rekomendacijoms bei normoms. Respondentas taip pat turėjo nurodyti kiek minimas aspektas yra svarbus formuojant jo pasitenkinimą teismais.

Vertinant informacijos sklaidą teismuose pagrindinis dėmesys buvo sutelkiamas į aiškumo ir suprantamumo, pasiekiamumo bei pagarbaus kreipimosi aspektus. Kaip galime matyti iš 15 paveikslo, respondentai labiausiai sutinka su teiginiais, kad informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai (vertinimų vidurkis – 6,21) bei pateikiama aiškiai ir suprantamai (vertinimų vidurkis – 6,14) ir, jog teismo pranešime (-uose) informacija taip pat pateikiama aiškiai bei suprantamai (vertinimų vidurkis – 6,12). Kiek mažiau buvo sutinkama su teiginiais, jog pateikiama aiški ir suprantama informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (vertinimų vidurkis – 5,93) bei, jog asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios, suprantamos (vertinimų vidurkis – 5,84) ir lengvai randamos (vertinimų vidurkis – 5,77).

Vertinant informacijos sklaidos aspektų svarbą, respondentams svarbiausia, kad šaukime į teismą bei teismo pranešime pateikiama informacija būtų išdėstoma aiškiai ir suprantamai (atitinkamai vertinimų vidurkiai – 6,63 ir 6,57). Be to, labai svarbu, kad šaukime į teismą būtų pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises bei pareigas (vertinimų vidurkis – 6,45). Kiek mažiau svarbu, kad asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės būtų lengva rasti (vertinimų vidurkis - 6,12). Pažymėtina, jog visi analizuojami aspektai respondentų nuomone yra itin svarbūs (vertinimų vidurkis daugiau už 6).

Vertinant skirtumą tarp pasitenkinimo vertinamų aptarnavimo aspektų ir jų svarbos, galime matyti, kad didžiausias skirtumas yra ties šiais aspektais: pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt) (vertinimų skirtumas – -0,54); asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje) (vertinimų skirtumas – -0,49); šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas (vertinimų skirtumas – -0,46). Mažiausias vertinimų skirtumas yra ties aspektu, jog šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai (vertinimų skirtumas – -0,17) bei, jog pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje) (vertinimų skirtumas – -0,23). Plačiau žr. 15 paveikslą.



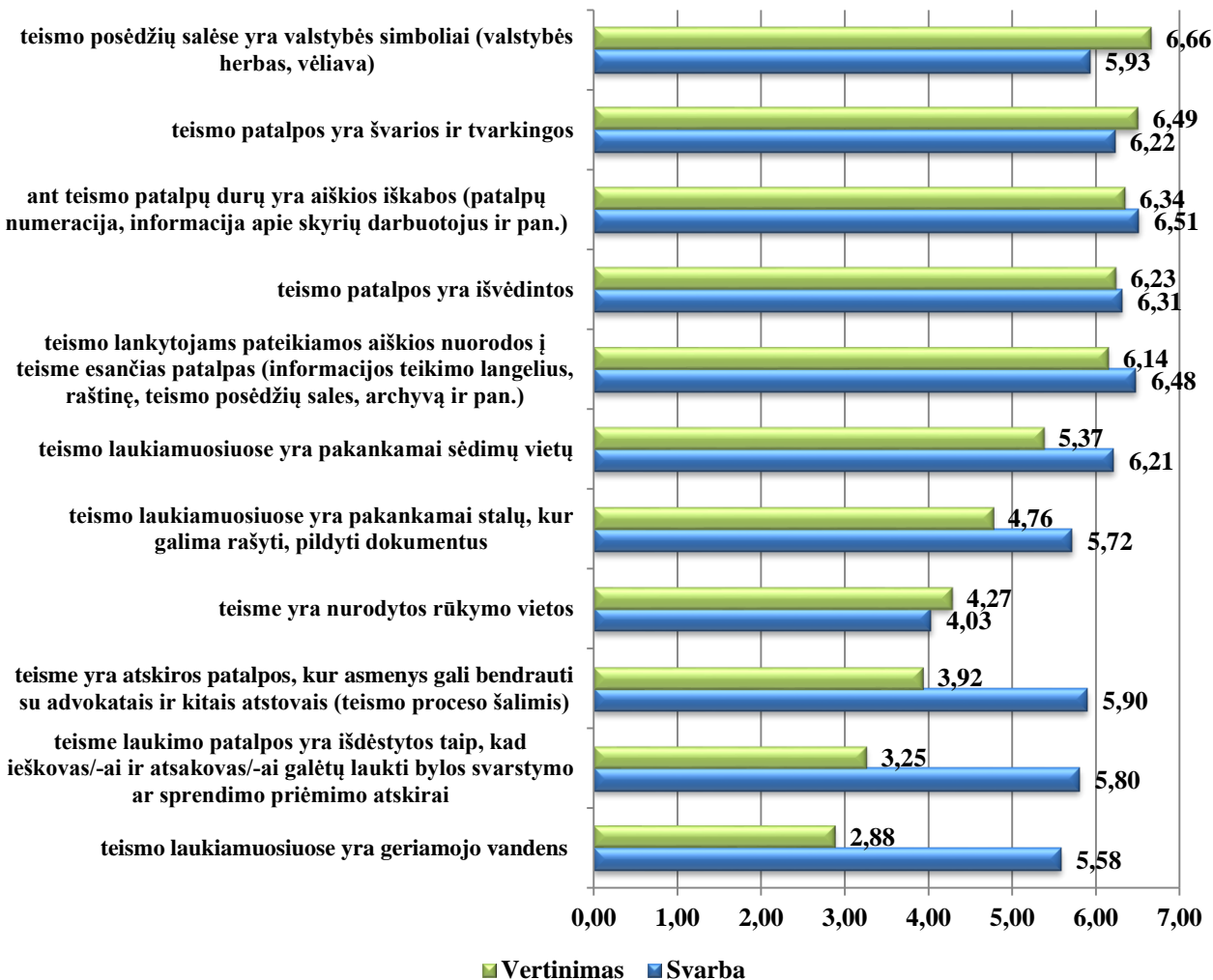
15 pav. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai, N=502

Vertinant teismų aplinką buvo koncentruojamasi į pasitenkinimą patalpų švara, įrengimu, nuorodų bei iškabų aiškumo aspektus. Tyrimo duomenimis, respondentai labiausiai

sutinka, kad teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (vertinimo vidurkis – 6,66), patalpos yra švarios ir tvarkingos (vertinimo vidurkis – 6,49) bei ant teismo patalpų durų pateikiamos aiškios iškabos (vertinimų vidurkis – 6,34) (žr. 16 pav.). Pastebėta, jog respondentai rečiau sutiko su tuo, kad teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (vertinimų vidurkis – 3,92), teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad atsakovas/-ai ir ieškovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai (vertinimų vidurkis – 3,25) bei, kad teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens (vertinimų vidurkis – 2,88). Galima daryti prielaidą, jog šie aspektai vertinami neigiamai, kadangi minėtųjų trijų rodiklių vertinimų vidurkis mažesnis nei vidurinė vertinimų skalės reikšmė – 4.

Vertinant teismų aplinką, respondentams svarbiausia, kad ant teismo patalpų durų būtų aiškios iškabos (vertinimų vidurkis – 6,51), kad teismo lankytojams būtų pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (vertinimų vidurkis – 6,48) bei, kad patalpos būtų išvėdintos (vertinimų vidurkis – 6,31). Kiek mažiau respondentams svarbu, kad teismo laukiamuosiuose būtų pakankamai stalų, kur galima rašyti ir pildyti dokumentus (vertinimų vidurkis – 5,72), geriamojo vandens (vertinimų vidurkis – 5,58) bei nuorodos į rūkymui skirtas vietas (vertinimų vidurkis – 4,03).

Analizuojant skirtumą tarp pasitenkinimo vertinamų aptarnavimo aspektų ir jų svarbos, galime matyti, kad didžiausias skirtumas yra ties šiais aspektais: teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens (vertinimų skirtumas – -2,7); teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai (vertinimų skirtumas – -2,55); teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis) (vertinimų skirtumas – -1,98). Pažymėtina, jog trijų teismo aplinkos kriterijų atveju stebimas reiškinys, kuomet respondentai priskiria aukštesnį rodiklio vertinimo balą nei nurodoma jo svarba. Šie kriterijai yra: teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava) (vertinimų skirtumas – 0,73); teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos (vertinimų skirtumas – 0,27); teisme yra nurodytos rūkymo vietos (vertinimų skirtumas – 0,24). Mažiausias skirtumas tarp kriterijų vertinimo bei svarbos stebimas kalbant apie teismo patalpų išvėdinimą (vertinimų skirtumas – -0,08). Plačiau žr. 16 paveikslą.



16 pav. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai, N=502

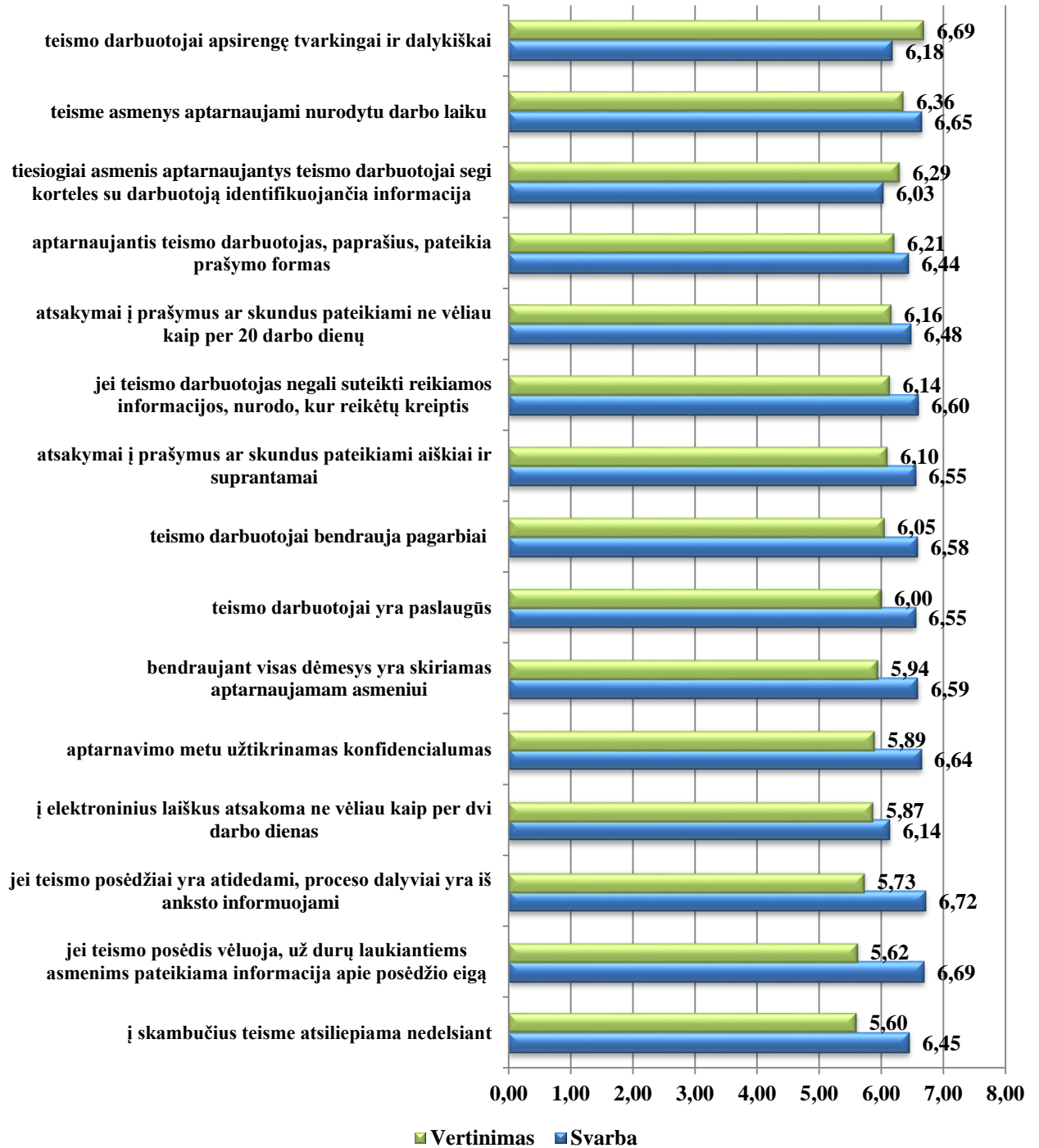
Vertinant teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimą buvo orientuojamasi į aprangos, laiko valdymo, bendravimo procesų aspektus. Kaip rodo tyrimo rezultatai, respondentai labiau sutinka su teiginiais, jog teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai (vertinimų vidurkis – 6,69); teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku (vertinimų vidurkis – 6,36); tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija (vertinimų vidurkis – 6,29); aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas (vertinimų vidurkis – 6,21). Mažiau respondentai sutiko su teiginiais, kad jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą (vertinimų vidurkis – 5,62) bei į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant (vertinimų

vidurkis – 5,60). Nepaisant to visi kriterijai vertinami teigiamai, kadangi jų vertinimų vidurkis didesnis nei vidurinė vertinimų skalės reikšmė – 4.

Vertinant rodiklius apimančius teismo darbuotojų darbo kokybę pastebėta, jog respondentams svarbiausia, kad jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims būtų pateikiama informacija apie posėdžio eigą (vertinimų vidurkis – 6,69). Taip pat tyrimo dalyvių, nuomone, svarbu atidėjus teismo posėdį iš anksto apie tai informuoti proceso dalyvius (vertinimų vidurkis – 6,72) bei teismuose asmenis aptarnauti nurodytu darbo laiku (vertinimų vidurkis – 6,65). Pažymėtina, jog visi analizuojami aspektai respondentų nuomone yra itin svarbūs (vertinimų vidurkis daugiau už 6).

Analizuojant skirtumą tarp pasitenkinimo vertinamų aptarnavimo aspektų ir jų svarbos, galime matyti, kad didžiausias skirtumas yra ties šiais aspektais: jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą (vertinimų skirtumas – -1,07); bei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami (vertinimų skirtumas – -0,99); į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant (vertinimų skirtumas – -0,85). Mažiausias skirtumas yra ties aspektu: aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas (vertinimų skirtumas – 0,24).

Taip pat yra stebimas reiškinys, kuomet respondantai priskiria aukštesnį rodiklio vertinimo balą nei nurodoma jo svarba. Tarp taip vertinamų teismo darbuotojų aptarnavimo aspektų yra šie: teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai (vertinimų skirtumas – 0,51); tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija (vertinimų skirtumas – 0,26). Plačiau žr. 17 paveikslą.



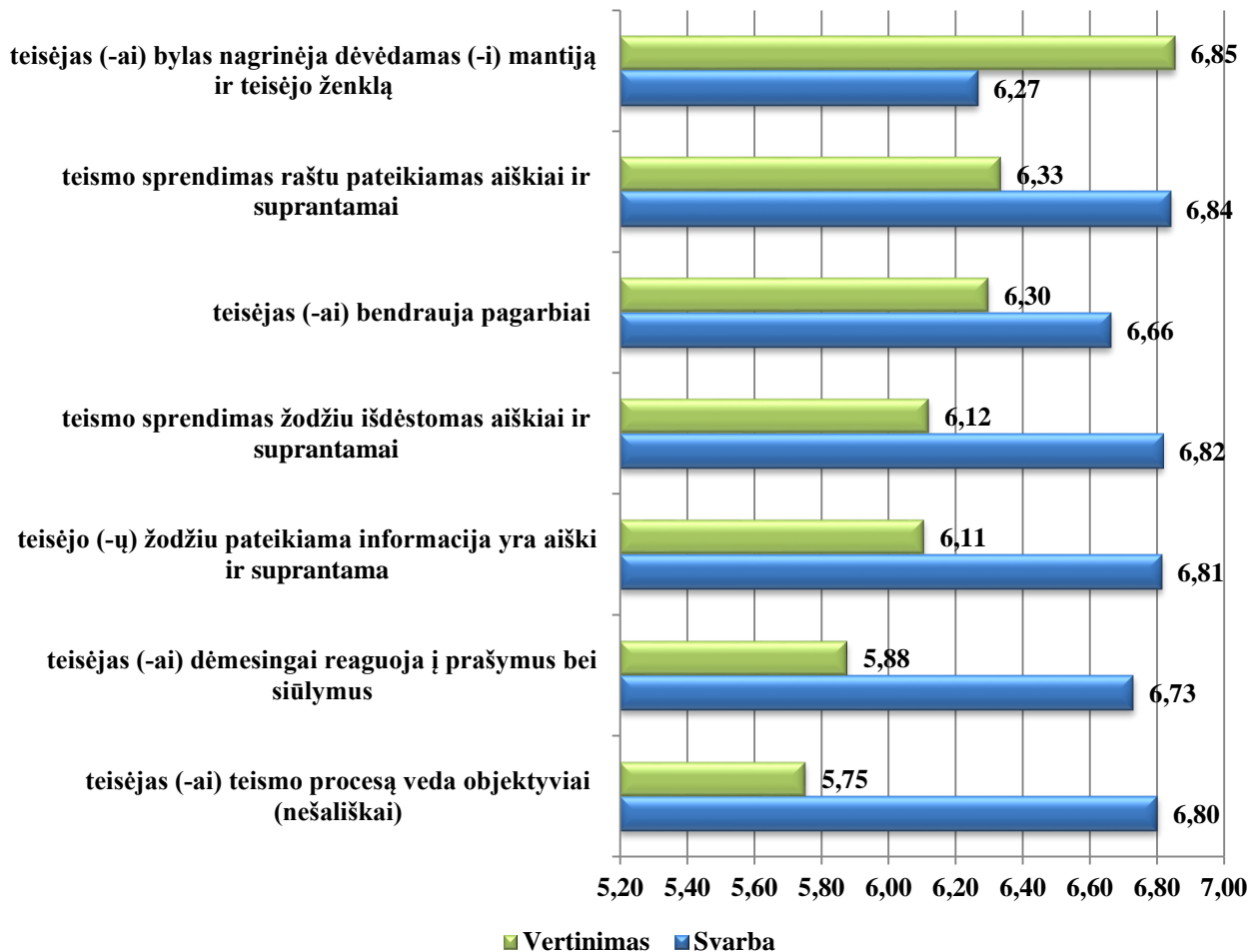
17 pav. Asmenų aptarnavimo teisme kokybės (vertinami darbuotojai ne teisėjai) vertinimų vidurkiai, N=502

Vertinant pasitenkinimą teisėjų darbu dėmesys buvo sutelktas į aprangos, bendravimo proceso aspektus. Iš 18 paveikslo duomenų galima matyti, jog respondentai labiau sutiko su teiginiais, kad teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą (vertinimų vidurkis – 6,85); teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai (vertinimų vidurkis – 6,33); teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai (vertinimų vidurkis – 6,30). Mažiau respondentai sutiko su teiginiais, kad teisėjas dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus (vertinimų vidurkis – 5,88) bei procesą veda objektyviai (nešališkai) (vertinimų vidurkis – 5,75).

Tuo metu analizuojant teisėjų darbą apimančių aspektų svarbą pastebėta, jog respondentams svarbiausia, kad teismo sprendimas raštu ir žodžiu būtų pateikiamas aiškiai ir suprantamai (atitinkamai vertinimų vidurkiai – 6,84; 6,82). Taip pat respondentų nuomone svarbu, kad teisėjo žodžiu pateikiama informacija būtų suprantama ir aiški (vertinimų vidurkis – 6,81) bei, kad teisėjas teismo procesą vestų objektyviai (vertinimų vidurkis – 6,80). Mažiau respondentams svarbu, kad teisėjas bylas nagrinėtų dėvėdamas mantiją ir teisėjo ženklą (vertinimų vidurkis – 6,27). Svarbu pabrėžti, jog visi analizuojami aspektai respondentų nuomone yra itin svarbūs (vertinimų vidurkis didesnis už 6).

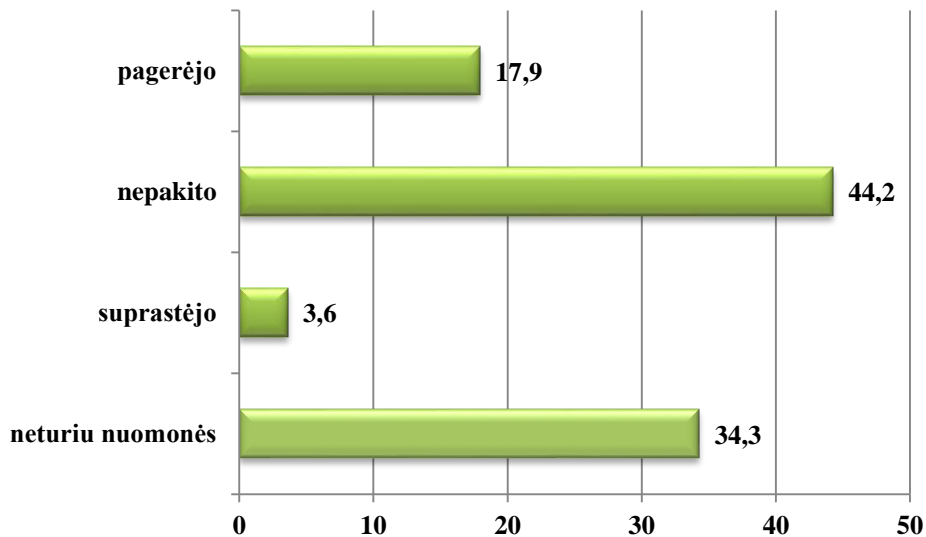
Analizuojant skirtumą tarp pasitenkinimo vertinamų aptarnavimo aspektų ir jų svarbos, galime matyti, kad didžiausias skirtumas yra ties šiais aspektais: teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai) (vertinimų skirtumas – -1,05); teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus (vertinimų skirtumas – -0,85). Mažiausias vertinimų skirtumas yra ties aspektais: teisėjas bendrauja pagarbiai (vertinimų skirtumas – 0,36); teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą (vertinimų skirtumas – -0,37); teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantama (vertinimų skirtumas – -0,51).

Svarbu pastebėti, jog vieno aspekto atveju stebimas reiškinys, kuomet respondentai priskiria aukštesnę vertinimo balą nei nurodoma jo svarba: teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą (vertinimų skirtumas – 0,58). Plačiau žr. 18 paveikslą.



18 pav. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai, N=502

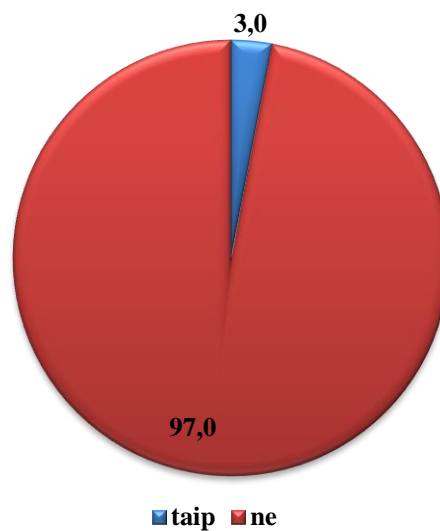
Daugiau nei du penktadaliai (44,2 proc.) apklaustųjų mano, jog per pastaruosius 12 mėnesių teismo paslaugos nepakito, o beveik penktadalis (17,9 proc.) nurodo, jog pagerėjo (žr. 19 pav.). Kad teismų teikiamos paslaugos suprastėjo mano vos 3,6 proc. apklaustųjų. Kiek daugiau nei trečdalis (34,3 proc.) nurodė neturintys nuomonės šiuo klausimu.



19 pav. Atsakymų į klausimą „Per paskutinius 12 mėn. teismų teikiamos paslaugos, Jūsų nuomone:“ pasiskirstymas, proc. N=502

Tyrimo metu respondentų buvo teiraujama ar jie yra turėję konfliktinių situacijų su teismo darbuotoju. Iš 20 paveikslu duomenų galima matyti, jog didžioji dauguma (97,0 proc.) apklaustųjų atsakė neigiamai. Konfliktines situacijas turėję nurodė vos 3 proc. respondentų. Konfliktines situacijas patyrę tyrimo dalyviai nurodė, jog konfliktai su teisėjais kildavo dėl informacijos stokos: „*Ne visos bylos skelbiamos skelbimų lentoje, nuvykus į X teismą, prie nurodytos salės pralaukėm 20 min., kad posėdis vyks kitur nebuvo nurodyta, ėjom su advokate aiškintis pačios. Teisėja mus apibarė ir liepė sekretorei pažymėti, kad mes vėluojam*“. Taip pat respondentai nurodė, jog su teisėju konfliktinė situacija kilo dėl nepagarbaus elgesio: „*Su teisėju ir priešingos pusės advokatu konfliktas dėl jų puolimo, nepagarbaus elgesio. Nukentėjęs jaučiasi kaip kaltinamasis.*“, „*Turėjau konfliktą su teisėju X, net iki prezidentės daėjo, grubus, įžeidinėjo.*“. Kiti tyrimo dalyviai minėjo, kad teisėjai nepagrįstai vilkino informacijos suteikimą taip užkirsdami kelią tęsti teisinius veiksmus: „*Paprašiau protokolo išrašo, tiek teisėja X, tiek sekretorė labai supyko. Pradėjo pakeltu tonu aiškintis, kam to reikia ir kas aš per viena, kad būdama ieškove byloje galiu jo reikalauti. Protokolo išdavimą vilkino 2 savaites ir po to pamačiau, kad jis išrašytas neteisingai (terminai apskundimui buvo praėję).*“ arba nevykdė savo pareigų: „*Teko susidurti su tuo, kad X teismo teisėja atsisakė skaityti sprendimą ne proceso dalyviams. Teko aiškinti, kad sprendimą teisėja privalo skelbti viešai.*“. Konfliktinių situacijų su

darbuotojais atveju pagrindinės priežastys, kurias nurodė apklaustieji buvo nepagarbus elgesys, nevykdymas savo pareigų, svarbių dokumentų pametimas, informacijos nesuteikimas: „Teismo sekretorė nesuteikė reikiamos informacijos, nepateikė nei raštu nei žodžiu. Numetė arogantiškai lapuką su sąskaitos numeriu, bet be pinigų sumos.“, „Nepavyko išsiųsti elektroninio laiško. Skambinant į teismą man negalėjo pasakyti, kaip tai padaryti. Teko atvykti tiesiogiai.“, „Darbuotojų elgesys arogantiškas, nejaučiama pagarba žmogui. Tik advokatai ir teisėjai žmonės, o kiti - ne“. Apklaustųjų tarpe, kurie paminėjo patyrę konfliktinę situaciją buvo ir atsisakiusių ją detalizuoti.



20 pav. Atsakymų į klausimą „Ar esate turėjęs (-usi) konfliktinių situacijų su teismo darbuotoju (-ais)?“ pasiskirstymas, proc. N=502

Tyrimo metu respondentų buvo teiraujamasi kaip papildomai būtų galima pagerinti aptarnavimo kokybę teismuose. Pastebėta, jog respondentai buvo linkę atkartoti ne mažai jau klausimyne vertintų aptarnavimo kokybės teismuose aspektų, susijusių su informacijos sklaida, teismo aplinkos, darbuotojų ir teisėjų darbo vertinimu arba juos papildyti. Tai dar kartą parodo nagrinėjamų teismo aptarnavimo kokybės aspektų svarbą respondentams. Kai kurie klausimyne vertinamus aspektus detalizuodavo. Taip pat buvo nurodomos ir papildomos probleminės sritys apimančios teismo proceso organizavimą ir spartinimą, klientų apsaugos organizavimą, teismo paskirtų advokatų darbo vertinimą bei teismo dokumentų priėmimą ir tvarkymą. Plačiau žr. 2 lentelę.

2 lentelė. Respondentų pasiūlymai teismų klientų aptarnavimo kokybei gerinti. N=502

Kategorijos	Iliustracijos
Informacijos sklaida	<p>Kauno apylinkės teismas: „<i>Ne visos bylos skelbiamos skelbimų lentoje (nuvykus į Kauno apylinkės teismą, prie nurodytos salės pralaukėm 20 min., kad posėdis vyks kitur ėjom su advokate aiškintis pačios. Teisėja mus apibarė ir liepė sekretorei pažymėti, kad mes vėluojam).</i>“, „<i>Teisme turėtų aiškiau pateikti informaciją žodžiu. (Kęstučio g.)</i>“, „<i>Reikėtų, kad išaiškintų (žodžiu) kur ir kaip sumokėti baudas. (Kęstučio g.)</i>“, „<i><...> informuotų liudininką ar bus reikalingas būtent tą dieną ar ne</i>“, „<i>Šaukime į teismą nėra nurodyto jokio telefono. Iškilus klausimams reikia papildomai ieškotis (Laisvės al.)</i>“, „<i><...> Šaukime turi būti nurodytas kontaktinio asmens telefonas. (Laisvės al.)</i>“, „<i>Šaukimas labai neinformatyvus. Net nesupratau apie ką kalba. Reikėjo skambinti ir išsiaiškinti kokioje byloj reiks dalyvauti. <...> Šaukime reikia nurodyti ne tik bylos numerį. Turi būti kontaktinis tel. nr. pasiteiravimui. <...> (Laisvės al.)</i>“;</p> <p>Klaipėdos apygardos teismas: „<i>Priimamajame reikia dokumentų segtuvų su įstatymais, įstatymų pasikeitimas, ar kita svarbia informacija.</i>“</p> <p>Marijampolės rajono apylinkės teismas: „<i>Skelbimų lentoje informacija pateikiama per smulkiu šriftu ir dėl to sunkiai įskaitoma</i>“, „<i>Galėtų pateikti aiškesnę informaciją, kaip galima būtų susisiekti telefonu arba el. paštu su teismu, kai įteikiamas šaukimas</i>“;</p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p>Vilniaus apygardos teismas: „<...> Stenduose trūksta informacijos tautinių mažumų kalbomis“, „Šriftą padidinti šaukimuose.<...>“, „Pagerinti teikiamos informacijos telefonu kokybę. Reikėtų, kad būtų galima prisijungti prie visų bylų (tą patį, ką gali antstoliai).“, „Pagerinti informacijos tikslumą,<...>“</p>
<p>Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas</p>	<p>Alytaus rajono apylinkės teismas: „Posėdžių salėje turėtų būti atskiri stalai proceso dalyviams.“, „<...> Kad nesusidurtų ieškovai su atsakovais. Tenka patirti patyčias, o prieš teismą tai išmuša iš vėžių.“, „Reikia tualetų patalpų I-ame aukšte. Reikia geriamo vandens. <...>“, „Aplinka turėtų raminti, turėčiau jaustis saugi. Pastatai turėtų būti šiuolaikiniais, neprimintų sovietinių laikų ir tiesos sampratos, kuri tais laikais buvo abejotina.“;</p> <p>Kauno apylinkės teismas: „Tiesiog pagyvint, atsinaujint patalpas, labai netinka teismui. (Kęstučio g.)“, „<...> Kauno apylinkėse teismo patalpas reikėtų labiau pritaikyti. (Kęstučio g.)“, „Kauno apylinkės teismo aplinka ir patalpos nepanašios į teismo patalpas, reikėtų gerinti. <...> (Kęstučio g.)“, „<...> Teismo salėse mažai kėdžių. <...> (Laisvės al.)“, „Vandens laukiamuosiuose. Daugiau stalų. (Laisvės al.)“, „Daugiau sėdimų vietų, baudžiamųjų bylų laukiamuosiuose. Nemokamo geriamo vandens. (Laisvės al.)“, „Rūkymo vietų nuorodos. Vandens atsigerti nemokamai. Daugiau sėdimų vietų. (Laisvės al.)“, „Kad būtų galima atsigerti vandens. <...> (Laisvės al.)“, „<...> Atsigerti geriamo vandens nemokamai (Laisvės al.)“, „Daugiau sėdimų laukiamajame vietų. Geriamo vandens aparatų nemokamai. (Laisvės al.)“, „Būtina įrengti apklausos patalpas nepilnamečiams. Būtina numatyti patalpas bendravimui su advokatais. Teismo posėdžių salėje reikia numatyti papildomus stalus, nes dažnai nukentėjusieji dalyvauja (aktyviai) procese ir jiems reikia daug ką pasižymėti ir pan. (Laisvės al.)“, „Galėtų būti geriamo vandens aparatai, kur būtų galima atsigerti nemokamai vandens. Daugiau suolų galėtų būti, stalų. (Laisvės al.)“, „Daugiau sėdimų vietų laukiamajame. Atsigeri</p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p><i>nemokamo vandens. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Nemokamai atsigerti švaraus, geriamo vandens. (Laisvės al.)“</i>, „<i><...> Negalima leisti rūkyti prie teismo durų, nepagarba valstybinei institucijai, nėra rūkymo vietos. Liudytojas nebūtinai kalbėdamas turi stovėti. Pasiūlymas: keisti įstatymą, kad liudytojas galėtų sėdėti, kaip JAV.“</i>, „<i><...> Reikia rūkymo vietos. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Būtų puiku, kad nukentėjusieji ir kaltinamieji turėtų galimybę būti teisme atskirose patalpose. Kiekvienam aukšte turėtų būti bent vienas WC, nes streso būsenoj į rūšį gali ir nespėti. Yra tarnybiniai, bet jie tik darbuotojams. Nėra rūkomojo teismo dalyviams. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Reikia įrengti rūkymo vietą ir tą vietą nurodyti. <...> (Laisvės al.)“</i>, „<i>Gerai būtų, jei laukiamuosiuose būtų geriamo vandens. Yra kavos automatai, bet tai ne tas pats. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Nėra kur parūkyti. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Trūksta apšvietimo koridoriuose ir prie posėdžių salių. (Kęstučio g.)“</i>;</p> <p><i>Klaipėdos apygardos teismas:</i> „<i>Pašildyti patalpas <...>“</i>, „<i>Nėra kavos aparatų“</i>, „<i><...> galėtų būti specialus kambarys kuriame prieš posėdį galimėtų pakalbėti su advokatu“</i>, „<i>Salėse mažai vietos, artimieji negali pakliūti į vidų, turi laukti už durų.“</i>, „<i>Trūksta stalų, gal galėtų būti kompiuteris su prieiga apie informaciją, apie posėdžius ir pan. Stalai galėtų būti aukštesni patogesni ir kažkokių žurnalų ar spaudos paskaityti laukiančiajam.“</i>;</p> <p><i>Lietuvos apeliacinis teismas:</i> „<i>Salių trūkumas“</i>;</p> <p><i>Marijampolės rajono apylinkės teismas:</i> „<i>Galėtų būti daugiau sėdimų vietų, atskirų vietų ieškovams ir atsakovams, turėtų būti geriamo vandens, reikia atskirų patalpų, kuriose būtų galima pasikalbėti su advokatais.“</i>, „<i>Teismo patalpose galėtų būti daugiau klientams atsisėdimo vietų ir geriamo vandens, kurio šiuose teismo rūmuose nepastebėjau.“</i>, „<i>Teisme galėtų būti kavinė“</i>;</p> <p><i>Šiaulių apygardos teismas:</i> „<i>Reikia daugiau sėdimų vietų laukiant, daugiau stalų“</i>, „<i>Per siauri koridoriai, sunku prasilenkti su žmonėmis“</i>, „<i>Nepatogu laukti, trūksta aiškumo, kur ir kas vyksta“</i>, „<i>Daugiau patogumo</i></p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p>žmogui, nes nenurodytos sąlygos laukiantiesiems.<...>“, „Stalų, kad būtų galima rašyti“, „Daugiau laukimo vietų liudytojams, sukviečia visus vienu laiku, o laukti nėra kur.<...>“, „Daugiau laukimo vietų“, „Daugiau patogumo reikėtų skirti laukimui. Nėra atskirų patalpų, kur advokatai galėtų bendrauti su klientu“, „<...>Daugiau patogumo laukimo salėje, posėdžių salėse. Stalų ir suolų kur galima sėdėti ir pildyti formas“;</p> <p>Šiaulių apylinkės teismas: „Galima būtų įrengti mediacijos kabinetus, t.y. taikyti pusių sutaikymą, taikiai išspręsti ginčą“, „<...> Mūsų teismuose galima būtų įrengti mediacijos kabinetą, t.y. taikiai išspręsti ginčą.“, „Daugiau patogumo, kad bendrosiose bylose kaltinamieji ir nukentėję galėtų nuosprendžio laukti atskirai.“;</p> <p>Utenos apylinkės teismas: „Trūksta rūbinės, pasikabinti paltams“, „Trūksta laukiamųjų patalpų“;</p> <p>Vilniaus apygardos teismas: „Mažai erdvės, neužtenka vietos esant dideliame kiekiui žmonių“, „Patalpų erdvių klausimas, apimtys neatitinka patalpų“, „Į WC patalpas atkreipti dėmesį.“, „WC patalpos nelabai tvarkingos“, „Kėdžių galėtų būti daugiau, nors vienas stalas. Trūksta apšvietimo laukiamajame.“;</p> <p>Vilniaus miesto apylinkės teismas: „Daugiau sėdimų vietų, nemokamo geriamo vandens.“, „Būtų patogiu, kad stovėtų kompiuterio monitorius, kad pats surastum greit informaciją papildomą.“</p>
<p>Asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimas (vertinami darbuotojai ne teisėjai)</p>	<p>Alytaus rajono apylinkės teismas: „Sekretorė privalo segėt kortelę, nes nežinau jos pavardės.“, „<...> Tik 3-čią kartą skambinant atsirado žmogus, kuris galėjo informuoti.<...>“,</p> <p>Kauno apylinkės teismas: „Turėtų atsirasti daugiau dirbančiųjų žmonių, kurie suteiktų papildomos informacijos apie atliekamus darbus posėdžio metu.“, „<...> Pagerinti sekretoriato darbą. <...> (Laisvės al.)“, „Manau, turėtų būti žmogus pirmame aukšte, kuris yra kompetentingas ir galėtų paaiškinti visus reikiamus dalykus apie pažymų pristatymus, jų pildymą. Kad nereikėtų procese lankytis po kelis kartus. (Laisvės al.)“;</p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p>Klaipėdos apygardos teismas: „<...> ir daugiau šypsotis teismo darbuotojams“, „Teismo darbuotojai turėtų kalbėti su žmonėmis naudojant paprastesnius terminus, kad jie suprastų“;</p> <p>Marijampolės rajono apylinkės teismas: „Tobulėti bendravime (teismo darbuotojai, o ne teisėjai).“;</p> <p>Šiaulių apygardos teismas: „<...> Darbuotojai turėtų suteikti daugiau pagalbos, nes neaišku kaip vyksta darbas“, „Bendraujant yra išankstinis nusistatymas prieš žmogų.“, „Daug profesinių žodžių darbuotojų kalboje. Į besikreipiantį žmogų žiūrima iš aukšto. Stebisi, kad kiti nesupranta, kaip žmogui gali būti neaišku <...>“;</p> <p>Šiaulių apylinkės teismas: „Mažiau arogancijos iš darbuotojų pusės“, „Daugiau dėmesio paprastam žmogui. Kai kurie darbuotojai arogantiški!“, „Suprantamiau paaiškinti, nes teismo darbuotojai kalba savo kalba.“;</p> <p>Utenos apylinkės teismas: „Tobulintis teisėjų padėjėjams ir kitiems darbuotojams.“;</p> <p>Vilniaus apygardos teismas: „<...> ir sekretorėms būtini bendravimo su žmonėmis kursai, kad nesibijotų žmonių.“, „Atkreipti dėmesį į lankytojų prašymus ir pageidavimus, net jei jie yra konfliktiški“, „<...> Darbuotojai korteles gali įsisegti.“;</p> <p>Vilniaus miesto apylinkės teismas: „Pagerinti teismo darbuotojų bendravimo kultūrą“, „Priėmime - daug langelių (vietų), bet darbuotojos tik kelios, todėl ir susirado eilės, pykčiai, nervingumas, priekaištai ir t.t.“</p>
<p>Pasitenkinimas teisėjų darbu</p>	<p>Alytaus rajono apylinkės teismas: „Teisėjais nepasitikiu visiškai! Teisėjai rodo dėmesį, kalba suprantamai, bet galinis rezultatas būna kitoks. Rodos, kad tave palaiko, bet nuosprendis apstulbina.“, „Teisėjai turi būti renkami, tada jaus atsakomybę.“, „<...> Ramiau būtų perskaitomas nuosprendis.<...>“;</p> <p>Kauno apylinkės teismas: „<...> Teismai turi būti nešališki. (Kęstučio g.)“, „<...> Teismai turi būti griežtai nešališki, dabar taip nėra. (Kęstučio g.)“, „Daugiau sąžiningumo nagrinėjant bylas. <...> Ne visi teisėjai yra</p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p><i>nekorumpuoti. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Buvo priimtas nuosprendis gerai neištyrus bylos pagal nupirktų liudininkų parodymus. Reikia nešališko teismo ir didesnių nuobaudų už melagingus liudijimus. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Neturi būti susitarimų tarp advokatų ir teisėjų (Laisvės al.)“</i>, „<i>Daugiau įsigilinti į bylos medžiagą ir priimti nešališkus sprendimus. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Teisėjai turėtų patobulinti lietuvių kalbos žinojimą, ypač netaisyklingai rašomos datos. <...> Teisėjas išaiškindamas teises ir pareigas turi aiškiai kalbėti, o ne murmėti po nosimi. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Teisėjas per advokatą buvo nupirktas kaltinamojo ir nuosprendis buvo visiškai neteisingas, nes jis buvo panaikintas apygardos teisme. Kaltinamasis buvo pripažintas kaltu apygardos teisme. <...> <...> Griežtinti įstatymus, kad teisėjai asmeniškai atsakytų už klaidingus sprendimus. <...> (Laisvės al.)“</i>, „<i>Reikia, kad teismai vyktų nešališkai be išankstinių nuostatų. Turi būti suteikta galimybė įrodyti tiesą. Nekreipia dėmesio į jokių pasiaiškirimus bei kaltintojo liudytojus, jei eisi nors kartą teistas. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Susidaro įspūdis, kad kaltinamasis turi daugiau teisių nei nukentėjęs. Su juo buvo elgiamasi pagarbiau. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Reikia iš esmės reorganizuoti ir priimti įstatymus dėl teisėjų asmeninės atsakomybės už priimtus neteisingus sprendimus. Patikrinti nuodugniai jų turto kilmę. Kol kas laimi tas, kuris turi pinigų. <...> (Laisvės al.)“</i>, „<i>Nagrinėjant bylą ir priimant sprendimus labiau turi atsižvelgti į sveikatos būklę. (Laisvės al.)“</i>, „<i>Teismai turi remtis bendra surinkta medžiaga, o ne vien tik liudytojų parodymais. <...> Griežtinti atsakomybę už advokatų ir teisėjų susitarimus. Pagarbiau elgtis su nukentėjusiais, nes dabar niekuo nesiskiria, o gal net blogiau nei tarybiniais laikais (Laisvės al.)“</i>, „<i>Skirtingose bylose skirtingas šališkumas. Vienos bylos išnagrinėjamos labai objektyviai, kitos labai šališkai. (Laisvės al.)“</i>,</p> <p>Klaipėdos apygardos teismas: „<i>Kad teisėjai negalėtų priimti sprendimų dėl mokesčių, baudų dydžių nustatymo, neturėdami šiuo klausimu kompetencijos. Jeigu patys tai pripažįsta, turėtų remtis ekspertų</i></p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p>išvadamis.“, „Daugiau sąžiningumo teisėsaugos darbuotojams tiek nukentėjusio tiek kaltinamojo atžvilgiu.“, „Prokurorai griežti. Teisėjai labai dažnai neatsižvelgia ir nemato gerų žmonių, kurie gailisi dėl savo nusikaltimų“;</p> <p>Lietuvos apeliacinis teismas: „Teisėjai neturi traukti per dantį - reikia bendrauti tik teisine kalba.“;</p> <p>Marijampolės rajono apylinkės teismas: „Leisti teisėjams daugiau atostogauti, kad pailsėtų nuo per didelio krūvio.“, „Kiek esu girdėjusi baudžiamosiose bylose galėtų labiau atsižvelgti į nukentėjusįjį.“;</p> <p>Šiaulių apygardos teismas: „Daugiau pagarbos, teisėjas nereaguoja, kai advokatai užduoda klausimus, nesusijusius su byla“, „<...>Teisėjai nekreipia dėmesio kai kitos pusės advokatas nukrypsta į asmeniškumus.“, „Daugiau teisingumo teisme, šališkumo mažokai. Daugiau pagarbos žmogui.“, „Daugiau pagarbos žmogui, nuteistajam. Gal žmogus suklydo pirmą kartą, nereikia nusistatyti prieš žmones“;</p> <p>Šiaulių apylinkės teismas: „Atleisti neteisingus teisėjus iš darbo“, „Daugiau teisingų sprendimų bylose“, „Trūksta teisėjų nuolankumo“, „Nepagarba, jei esi kaltinamasis. Yra išaukštinama neigiama nuomonė“, „Teisėjas nereagavo kai ieškovo advokatas, paskatintas ieškovo, man kaip atsakovo liudytojui pradėjo uždavinėti klausimus apie mano asmeninį gyvenimą, visiškai neturinčius ryšio su svarstoma byla.“;</p> <p>Vilniaus apygardos teismas: „Tiek teisėjams, tiek teisėjo padėjėjams <...> būtini bendravimo su žmonėmis kursai, kad nesibijotų žmonių.“, „Teismo proceso metu pagarbos žmogui, ypač nukentėjusiajam“, „Teisėjams kalbėti aiškiai ir garsiai, taip pat advokatams. Suprantamai.“, „Teisingų sprendimų iš teisėjų.“;</p> <p>Vilniaus miesto apylinkės teismas: „Turi dirbti sąžiningi teisėjai. Ne už kyšius.“, „Kad teisėjai atvyktų laiku ir nereikėtų jų laukti valandą“, „Kad nebūtų išankstinio nusistatymo prieš kaltinamąjį, kad laikytųsi nekaltumo principo, kad atsižvelgtų į prisipažinimus“, „Čia kaip visur betvarkė,</p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p><i>teisėjai tik vaidina, kad dirba ir iš anksto nusistato prieš, jokios vilties pasitaisyti.“, „Kad į išvaizdą pažiūrėję teisėjai iškart nenusistatytų prieš mane, o dirbtų kaip reikia“, „<...> teisėjai labai tempia, gudrauja (nepateikia laiku reikiamos informacijos), nes jie suinteresuoti "tempti gumą".“, „Kad kol neįvyko galutinis nuosprendis, teisėjas turėtų bent jau nenusistatyti prieš mane iš anksto.“, „Būti labiau humaniškesniems. Prieš nagrinėjant bylą bent jau pasižiūrėti, susipažinti, nes mano atveju - to nebuvo, nieko nežinojo, apie ką bus svarstymas“, „Kad teisėjai būtų mandagesni, neturėtų išankstinio nusistatymo.“, „Kad teisėjai dirbtų savo darbą, kas priklauso, o ne tik pažįstamiems arba labai pinigingiems.“</i></p>
<p>Teismo proceso organizavimas</p>	<p>Alytaus rajono apylinkės teismas: <i>„Kad būtų nustatyta valandą visi susirinkę. Alytuje tokių problemų nebuvo, bet Kauno apylinkės teisme būna vėlavimų iki pusės valandos.“, „Kad nebūtų tokių dalykų, kad atsakovai neatvyksta į teismą be aiškios priežasties ir teismą atideda.“, „Nenukeldinėtų bylų. <...>“, „Kad būtų liaudies tarėjai teismuose.“; „Kai posėdžiai atidedami, tai turėtų būti pranešta iš anksto, o ne tada, kai atvyksti į teismą. Prastai informacija skinda teisme. Lauki, lauki...“, „Informuoti apie atidedamą posėdį iš anksto! Tik atvykus į teismą sužinai, kad ieškovės advokatas turi kitą rezonansinę bylą ir posėdyje nedalyvaus“, „Kad nereikėtų atvykus į teismą sužinot, kad atidedama byla. Advokatui atvykusiam iš kito miesto man teko mokėti už kurą“, „Jei atidedamas teismo posėdis, galėtų nors iš vakaro pranešti, nes reikia atsiprašyti iš darbo“;</i></p> <p>Kauno apylinkės teismas: <i>„Posėdžių laikas turėtų būti suderintas nors minimaliai su darbo laiku, nes tam tikromis valandomis išeiti iš darbo problema. <...> (Kęstučio g.)“;</i></p> <p>Šiaulių apygardos teismas: <i>„Daugiau laiko skirti dėmesio kviečiant liudininkus, kad nebūtų sukviečiami vienu laiku, nes paskui gaištama daug laiko laukiant“;</i></p> <p>Šiaulių apylinkės teismas: <i>„Efektyvinti vadybą - t.y. vienu metu tai pačiai valandai pakviečiama apie 10 liudytojų, reikia ilgai laukti, atsakovo ir</i></p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p><i>ieškovo liudytojai laukia tame pačiame koridoriuje prie teismo salės.“, „Pasitaiko paprastų civilinių bylų, pvz. testamentų ginčijimo bylos, kur tiek ieškovas tiek atsakovas prisikviečia per daug liudytojų, taip gaišindami teismo darbo laiką. <...>“;</i></p> <p>Vilniaus apygardos teismas: <i>„Kad laiku vyktų posėdžiai“;</i></p> <p>Vilnius miesto apylinkės teismas: <i>„Kad kaltinamuosius nereiktų vežti į teismų apklausas atlikti internetu (skaipu).“, „Kad būtų supaprastinta tvarka priėmimo, paskirtas laiku prasidėtų nagrinėjimas, nes gaištamasis laikas žmonių.“</i></p>
<p>Kliento apsaugos organizavimas teisme</p>	<p>Alytaus rajono apylinkės teismas: <i>„Didesnė apsauga šantažuojamo žmogaus. <...> Vyksta skyrybų byla. Vyras šantažuoja, gąsdina. <...> Vyras uždeda „Maximos“ maišelį ant galvos ir tampo po namus. O policijai atvykus nėra jokių žymių, esu beviltiškoje padėtyje.“, „<...> Žurnalistai turi atsiklausti prieš fotografuodami.“;</i></p>
<p>Spartesnis bylos sprendimo procesas</p>	<p>Alytaus rajono apylinkės teismas: <i>„<...> Bylos būtų išspręstos greičiau. Vyksta skyrybų byla. <...> Viskas per ilgai tęsiasi. Kaime nieks nesuteikia pagalbos. Išvykt negaliu, laikau gyvulius, maži vaikai<...>“;</i></p> <p>Kauno apylinkės teismas: <i>„Pagreitinti bylų nagrinėjimą. (Kęstučio g.)“, „Stengtis išspręsti per vieną posėdį, kad nereiktų išsivadinti iš darbo. Paspirtinti bylų nagrinėjimą. (Kęstučio g.)“, „Pagreitinti rezonansinių bylų nagrinėjimą, <...> (Kęstučio g.)“, „Teismo procesai galėtų vykti greičiau. <...> (Laisvės al.)“, „<...> Iš kaltinamojo pusės buvo akivaizdžiai tempiamas laikas, perkamos pažymos, todėl vyko labai daug posėdžių. <...> Atsakomybė už bylos užlaikymą.<...> (Laisvės al.)“, „<...> Pagal galimybes maksimaliai pagreitinti bylos nagrinėjimo procesą. (Laisvės al.)“, „<...> Nevilkinti bylų! Byla, kurioje dalyvauju vyksta penkti metai ir tik dabar patvirtinta liudytoja. (Laisvės al.)“, „<...> Dirbtinai vilkinamos bylos. (Laisvės al.)“;</i></p> <p>Klaipėdos apygardos teismas: <i>„Trumpinti bylų nagrinėjimo terminus“, „Bylos turėtų būti išnagrinėjamos per trumpesnę laiką <...>“;</i></p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p>Lietuvos apeliacinis teismas: „Per ilgą procesų trukmę“, „<...> Civilinės bylos labai ilgai nagrinėjamos.<...>“ „Galėtų greičiau vykdyti teismo procesus“, „Norėtusi greitesnio atidėto posėdžio baigties laiko ir sprendimo priėmimo“;</p> <p>Šiaulių apylinkės teismas: „Pagreitinti bylų nagrinėjimą“;</p> <p>Utenos apylinkės teismas: „Lėtai vyksta procesai <...>“;</p> <p>Vilniaus apygardos teismas: „Greitesni teismo procesai.“, „<...> greitesnis bylų nagrinėjimas“, „Kad nebūtų atidedami teismo posėdžiai - sugaištas laikas ir tempimas.“, „Jau dvidešimt metų laukiu teismo sprendimo, vis atidėliojama.“;</p> <p>Vilniaus miesto apylinkės teismas: „Kad vykdytų teismo sprendimus, nes vilkina kažkodėl“, „Kad greičiau dirbtų ir greičiau paleistų, nes laukiam virš valandos“, „Kad ilgai laukti nereikėtų.“, „Labai vilkinamos bylos<...>“, „Policija sudaro papildomas kliūtis gerai dirbti teismams. Čia pagrinde policija nedirba...neskuba dirbti savo darbo, todėl ir teismai vilkinami, viskas tempiasi į ilgus laikotarpus“</p>
<p>Teismo paskirtų advokatų darbo vertinimas</p>	<p>Kauno apylinkės teismas: „Abi paskirtos advokatės labai vilkino procesą. (Laisvės al.)“, „Turiu problemų dėl advokato nekompetencijos. <...> (Laisvės al.)“, „Padidinti advokatų patikrinimą. Dabar galime pasitikėti tik 20%. Uždrausti teisėjams, išėjusiems į pensiją, dirbti advokatais. (Laisvės al.)“</p>
<p>Teismo dokumentų priėmimas ir tvarkymas</p>	<p>Kauno apylinkės teismas: „Reikėtų, kad išaiškintų (žodžiu) kur ir kaip sumokėti baudas. (Kęstučio g.)“;</p> <p>Klaipėdos apygardos teismas: „Keisti biurokratinę sistemą“;</p> <p>Lietuvos apeliacinis teismas: „Problema per epp: jei prasminga informacija, tai turėtų būti dar dokumentuojama. neišryškinti svarbiausi posėdžių aspektai, turėtų būti kažkaip išryškunami. Dokumentai neskaitmeniniai. <...> Programų naudojimo formatų suvienodinimas (dabar yra daug, įvairių ir ne viską gali nusipirkti. Tai iškyla problema perskaityti informaciją). Laiko daug užtrunka per epp skaitant visą</p>

Kategorijos	Iliustracijos
	<p><i>informaciją. Mes neturime sekretorių tam (nes reikia išanalizuoti informaciją).“;</i></p> <p>Marijampolės rajono apylinkės teismas: „Galėtų leisti kontorai skirtus dokumentus atsiimti ne asmeniškai, bet per kontoros įgaliotus atstovus.“, „Aiškiau turėtų būti suteikiama informacija kaip sumokėti baudą.“;</p> <p>Šiaulių apygardos teismas: „Sunku suprasti pateiktą informaciją, daug naudojama specifinių žodžių. Reikia aiškumo pateikiamuose dokumentuose.<...>“;</p> <p>Utenos apylinkės teismas: „<...>nepriima skundų“</p>
Kita	<p>Kauno apylinkės teismas: „<...> Griežtinti atsakomybę už melagingus parodymus.<...> (Laisvės al.)“, „Antrinės teisinės pagalbos sistemoj dirba Kaune tik darbo partijai priklausantys atstovai. Ypatingai korumpuota institucija. (Laisvės al.)“;</p> <p>Alytaus rajono apylinkės teismas: „Kad skirtis (skyrybų byla) būtų galima ten, kur susituokei, arba pas notarus. Kam užkrauti teismus darbu papildomai. Jeigu nėra vaikų ir turto problemų, reikėtų šį procesą supaprastinti.“</p>

Tyrimo metu taip pat buvo siekiama išsiaiškinti, kaip analizuojami klientų aptarnavimo teismuose aspektai yra susiję su pasitikėjimu teismais, pasitenkinimu teismų veikla bei teismų, kaip institucijos laikymo patikima. Kaip galime matyti iš 3 lentelės, didžioji dalis su aptarnavimu teisme susijusių aspektų yra susiję su pasitikėjimu teismais, pasitenkinimu jų veikla bei teismų kaip patikimos institucijos suvokimu. Stipresnis ryšys tarp pasitikėjimo teismais, pasitenkinimo teismų veikla bei teismų laikymo patikimais yra tarp aptarnavimo kokybės raštu bei elektroniniu paštu vertinimų bei teisėjų objektyvumo, šališkumo vertinimo. Plačiau žr. 3 lentelę.

3 lentelė. Ryšys tarp pasitikėjimo teismais, pasitenkinimo teismų veikla bei teismų patikimumo vertinimo ir aptarnavimo kokybę teisme lemiančių aspektų

Aptarnavimo kokybės vertinimas	Aš pasitikiu teismais Lietuvoje		Esu patenkintas Lietuvos teismų veikla		Teismai Lietuvoje yra patikimi	
	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)
Bendras aptarnavimo teismuose vertinimas						
Tiesiogiai atvykus į teismą	<0,001	0,373**	<0,001	0,365**	<0,001	0,391**
Telefonu	<0,001	0,341**	<0,001	0,306**	0,002	0,232**
Raštu (paštu, faksu)	<0,001	0,435**	<0,001	0,427**	<0,001	0,417**
Elektroniniu paštu	<0,001	0,514**	<0,001	0,494**	<0,001	0,415**
Per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą	0,208	0,166	,026	0,290*	0,041	0,267*
Informacijos sklaidos vertinimas						
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	<0,001	0,184**	0,003	0,143**	<0,001	0,178**
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	<0,001	0,297**	<0,001	0,275**	<0,001	0,275**
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	<0,001	0,309**	<0,001	0,318**	<0,001	0,295**
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	<0,001	0,233**	<0,001	0,251**	<0,001	0,218**
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	<0,001	0,236**	<0,001	0,261**	<0,001	0,216**
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	<0,001	0,264**	<0,001	0,246**	<0,001	0,230**
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	<0,001	0,230**	<0,001	0,218**	<0,001	0,193**

Aptarnavimo kokybės vertinimas	Aš pasitikiu teismais Lietuvoje		Esu patenkintas Lietuvos teismų veikla		Teismai Lietuvoje yra patikimi	
	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	<0,001	0,238**	<0,001	0,238**	<0,001	0,209**
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	<0,001	0,370**	<0,001	0,385**	<0,001	0,319**
Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas						
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	<0,001	0,169**	<0,001	0,171**	<0,001	0,167**
Teismo patalpos yra išvėdintos	0,001	0,148**	0,001	0,155**	0,002	0,138**
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	0,039	0,093*	0,014	0,111*	0,032	0,097*
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	0,072	0,081	0,082	0,078	0,330	0,044
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	0,053	0,088	0,029	0,099*	0,087	0,078
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	0,085	0,080	0,057	0,089	0,069	0,085
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	<0,001	0,223**	0,000	0,214**	<0,001	0,242**
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	0,037	0,110*	0,020	0,122*	0,012	0,131*
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	0,012	0,140*	0,012	0,139*	0,003	0,162**
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	0,798	0,013	0,624	0,024	0,883	-0,007
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	0,002	0,178**	0,008	0,156**	0,011	0,149*
Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo kokybės vertinimas						
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	0,005	0,127**	0,002	0,142**	0,022	0,103*
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	0,010	0,119*	<0,001	0,171**	0,003	0,137**
Teisme asmenys aptarnaujami	<0,001	0,174**	<0,001	0,207**	,001	0,155**

Aptarnavimo kokybės vertinimas	Aš patikiu teismais Lietuvoje		Esu patenkintas Lietuvos teismų veikla		Teismai Lietuvoje yra patikimi	
	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)
nurodytu darbo laiku						
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	<0,001	0,299**	<0,001	0,321**	<0,001	0,265**
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	<0,001	0,223**	<0,001	0,201**	<0,001	0,172**
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	<0,001	0,241**	<0,001	0,289**	<0,001	0,201**
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	<0,001	0,229**	<0,001	0,270**	<0,001	0,179**
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	<0,001	0,187**	<0,001	0,231**	0,001	0,172**
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	0,007	0,154**	0,027	0,127*	0,012	0,145*
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	0,007	0,138**	0,004	0,147**	0,016	0,123*
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	0,001	0,201**	0,004	0,175**	0,012	0,154*
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	0,003	0,320**	<0,001	0,408**	0,002	0,338**
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	<0,001	0,222**	<0,001	0,296**	<0,001	0,249**
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	<0,001	0,251**	<0,001	0,304**	<0,001	0,268**
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	0,021	0,132*	0,017	0,136*	0,065	0,106
Pasitenkinimas teisėju darbu						
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	0,014	0,116*	,005	0,132**	0,211	0,060
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	<0,001	0,288**	<0,001	0,341**	<0,001	0,271**
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	<0,001	0,413**	<0,001	0,467**	<0,001	0,418**
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	<0,001	0,309**	<0,001	0,341**	<0,001	0,300**
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	<0,001	0,265**	<0,001	0,272**	<0,001	0,208**
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	<0,001	0,320**	<0,001	0,311**	<0,001	0,250**
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	<0,001	0,223**	<0,001	0,206**	0,018	0,139*

IŠVADOS

1. Teismų klientai labiausiai patenkinti aptarnavimo kokybe teisme kreipiantis per Lietuvos elektroninių paslaugų portalą, raštu bei elektroniniu paštu, kai, tuo tarpu, į teismus per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą yra kreipiamasi rečiausiai, taip pat rečiau kreipiamasi ir elektroniniu paštu bei raštu (paštu, faksu).
2. Nors informacijos sklaida teisme vertinama pakankamai palankiai, respondentų lūkesčiai vertinamu aspektu yra didesni už pasitenkinimą. Geriausiai vertinamas pagarbus, suprantamas ir aiškus informacijos pateikimas šaukime bei teismo pranešime, mažiausiai palankiai – informacijos, susijusios su mokesčių ar baudų mokėjimu aiškumas bei asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklių aiškumas bei suprantamumas. Šaukime į teismą pateikiamos informacijos ar teismo pranešimo aiškumas ir suprantamumas bei informacijos apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas pateikimas šaukime įvardijami kaip svarbiausi pasitenkinimą aptarnavimu lemiantys informacijos sklaidos aspektai. Didžiausias neatitikimas tarp teismų klientų lūkesčių bei pasitenkinimo yra ties informacijos sklaidos aspektais, susijusiais su pateikiamos informacijos apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščių aiškumu, asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklių radimu teismo internetiniame puslapyje ar informacinėje lentoje bei informacijos apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas teismo šaukime pateikimu.
3. Teismų klientai kelia didesnius lūkesčius daugumai su teismų aplinka susijusių aspektų, nei yra jais patenkinti. Kai dauguma klientų yra patenkinti teismo posėdžių salėse esančių valstybės simbolių buvimu, patalpų švara ir tvarkingumu bei aiškiais iškabomis ant teismo patalpų durų, didžioji dalis nesutinka su tuo, kad teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais, jog atsakovas/-ai ir ieškovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai bei, kad teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens. Tarp svarbiausių, susijusių su teismo aplinka aspektų nurodomas aiškių iškabų ant teismo patalpų durų bei aiškių nuorodų į teisme esančias patalpas buvimas ir teismo patalpų vėdinimas. Didžiausias neatitikimas tarp teismų klientų lūkesčių bei pasitenkinimo aplinka teismuose yra susijęs su geriamojo vandens teismo laukiamuosiuose nebuvimu, teismo patalpų išdėstymu, kad ieškovas/-ai ir

atsakovas/-ai dažniausiai turi laukti bylos svarstymo ar teismo sprendimo kartu bei neturi atskiros erdvės, kur galėtų pasikalbėti su advokatais ir kitais teismo atstovais.

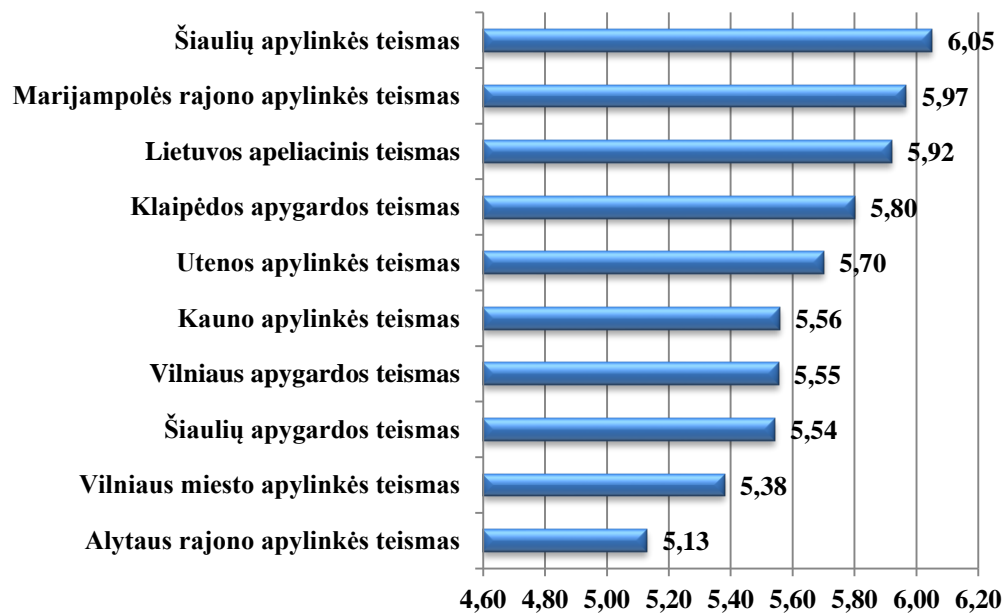
4. Teismų klientai kelia didesnius lūkesčius teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimui nei jie yra išpildomi. Teismo klientai palankiai vertina teismo darbuotojų aprangą, dėvimas identifikacines korteles bei darbuotojų aptarnavimą pagal nurodytą darbo laiką. Mažiau palankiai vertinama prisiskambinimo į teismą galimybė, kad teismo darbuotojas pakelia telefono ragelį nedelsiant bei, jog posėdžiui vėluojant už durų laukiantys teismo proceso dalyviai yra informuojami apie posėdžio eigą. Tarp svarbiausių aspektų, susijusių su teismo darbuotojų aptarnavimu buvo nurodomas informacijos pateikimas apie posėdžio eigą už durų laukiantiems asmenims posėdžiui vėluojant, išankstinis informavimas apie atidėtą posėdį bei asmenų aptarnavimas nurodytu darbo laiku. Didžiausias neatitikimas tarp teismų klientų lūkesčių bei pasitenkinimo teismo darbuotojų (ne teisėjų) darbu yra stebimas ties šiais aspektais: už durų laukiančių asmenų informavimu apie posėdžio eigą jam vėluojant, išankstiniu informavimu apie atidėtą teismo posėdį bei teismo darbuotojų atsiliepimu į skambučius, prisiskambinimo į teismą galimybe.
5. Pasitenkinimui teisėjų bendravimu, informacijos komunikavimu yra keliami didesni lūkesčiai, nei jei yra išpildomi teismuose. Teismų klientai nurodo, jog yra patenkinti, kad teisėjai bylos svarstymo metu dėvi mantijas ir teisėjo ženklą, yra pakankamai patenkinti teismo sprendimo pateikimo raštu aiškumu bei teisėjo pagarbiu bendravimu. Visgi, mažesnis pasitenkinimas stebimas vertinant teisėjo objektyvumą (nešališkumą) teismo proceso metu bei ne visad dėmesingą reagavimą į prašymus bei siūlymus. Tarp svarbiausių aspektų vertinant teisėjo darbą nurodomas teismo sprendimo žodžiu bei raštu pateikimo aiškumas ir suprantamumas, teisėjo nešališkumas bei jo žodžiu pateikiamos informacijos aiškumas. Didžiausias neatitikimas tarp teismų klientų lūkesčių bei pasitenkinimo teisėjų darbu yra susijęs su teisėjo nešališkumo vedant teismo procesą vertinimu, teisėjo dėmesingo reagavimo į prašymus bei siūlymus.

REKOMENDACIJOS

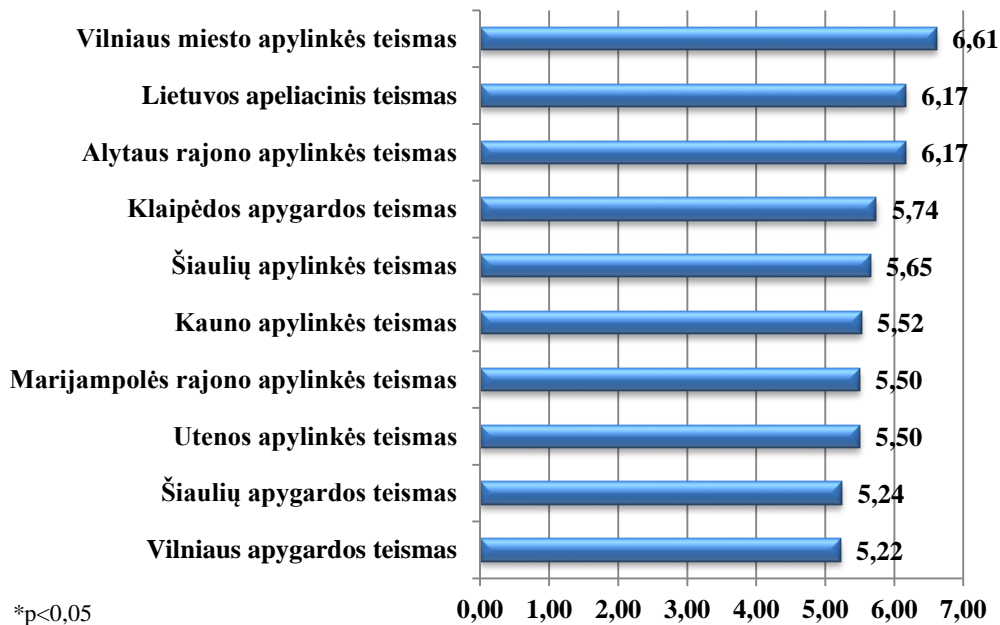
1. Skatinti/mokyti teismų lankytojus naudotis Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalu, nes juo naudojasi tik maža dalis teismų klientų, o aptarnavimo kokybė vertinama geriausiai. Rekomenduojama viešinti informaciją apie Lietuvos elektroninių teismų portalų galimybes, teismuose įrengti kompiuterių kur asmenims būtų pademonstruojama kaip naudotis portalu bei jo galimybės.
2. Siekiant gerinti informacijos teisme prieinamumą bei aiškumą klientui, rekomenduojama paruošti supaprastintą atmintinę ar lankstinuką apie asmenų prašymų nagrinėjimą, mokesčių ar baudų mokėjimą, nagrinėjamų bylų tvarkaraščio radimą bei klientų aptarnavimą teisme, nurodant kontaktinę informaciją, kur galima kreiptis informacijos kilus klausimams. Prie šaukimo į teismą rekomenduojama pateikti trumpą informaciją apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas. Teismų internetiniuose puslapiuose pateikti kaičiąsias reklamas su nuorodomis į bylų tvarkaraščius, asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisykles.
3. Rekomenduojama teismo laukiamuosiuose įrengti geriamojo vandens aparatų. Taip pat rekomenduojama apsvarstyti galimybę teisme skirti patalpą, kurioje bylos laukiantys asmenys galėtų pabendrauti su advokatais ar kitomis teismo proceso šalimis bei aptarti galimybę ieškovui ir atsakovui bylos svarstymo ar teismo sprendimo laukti atskirai.
4. Rekomenduojama parengti teismų klientų aptarnavimo standartą, aptariant klientų aptarnavimą tiesiogiai, telefonu, raštu, elektroniniu paštu bei informacijos sklaidos ir aplinkos pritaikymo galimybes.
5. Siekiant stebėti klientų pasitenkinimą aptarnavimu teismuose rekomenduojama atlikti periodines apklausas.

PRIEDAI

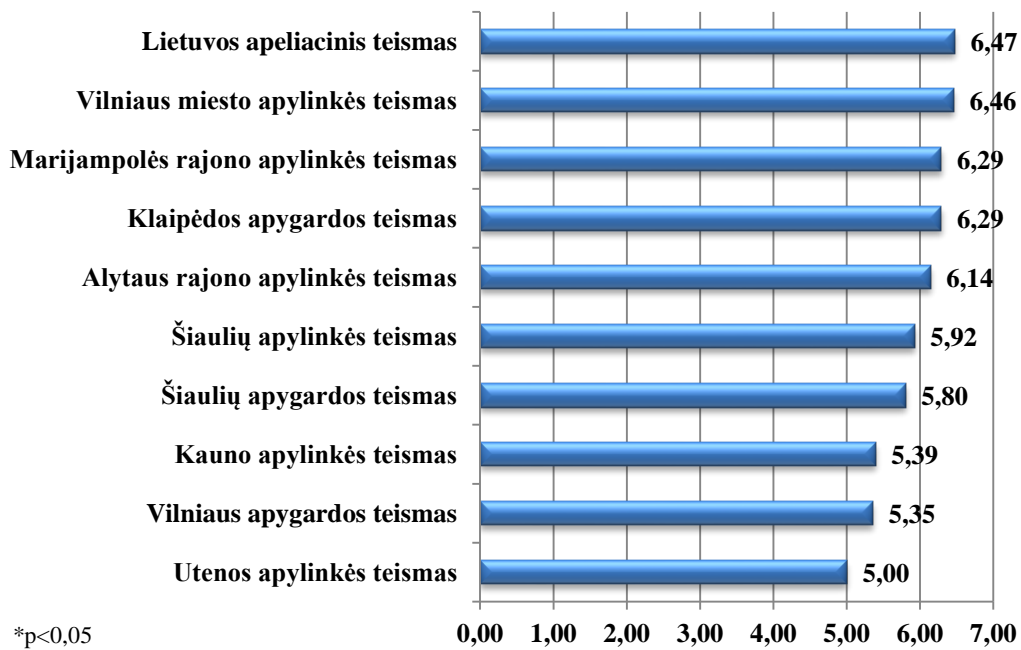
1 priedas. Aptarnavimo kokybės vertinimas kreipiantis į teismus skirtingais būdais (atvykus į teismą, telefonu, raštu, elektroniniu paštu, Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą).



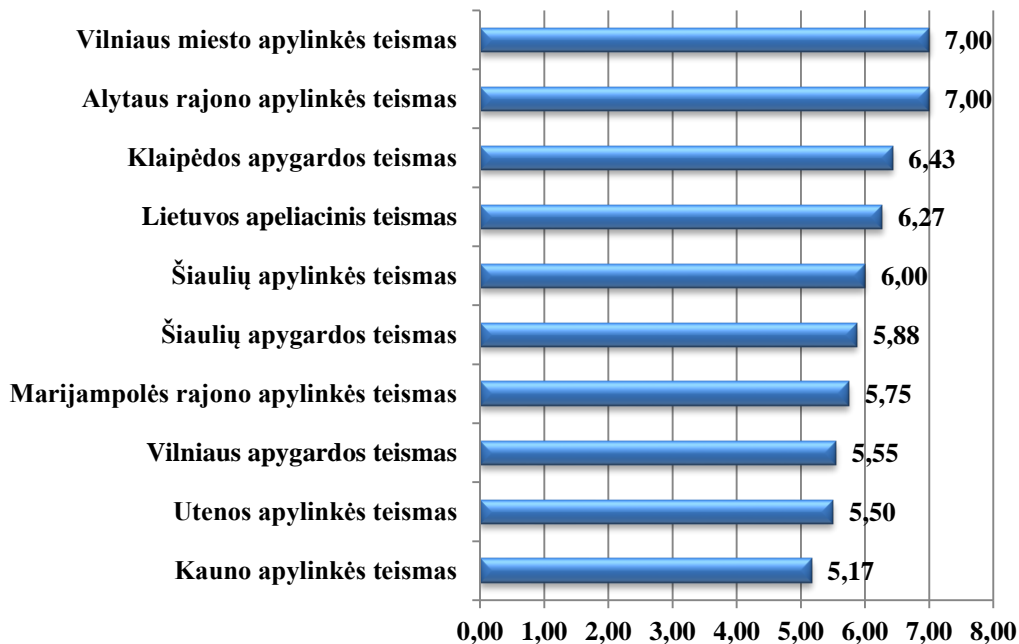
1 pav. Aptarnavimo kokybės tiesiogiai atvykus į teismą vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



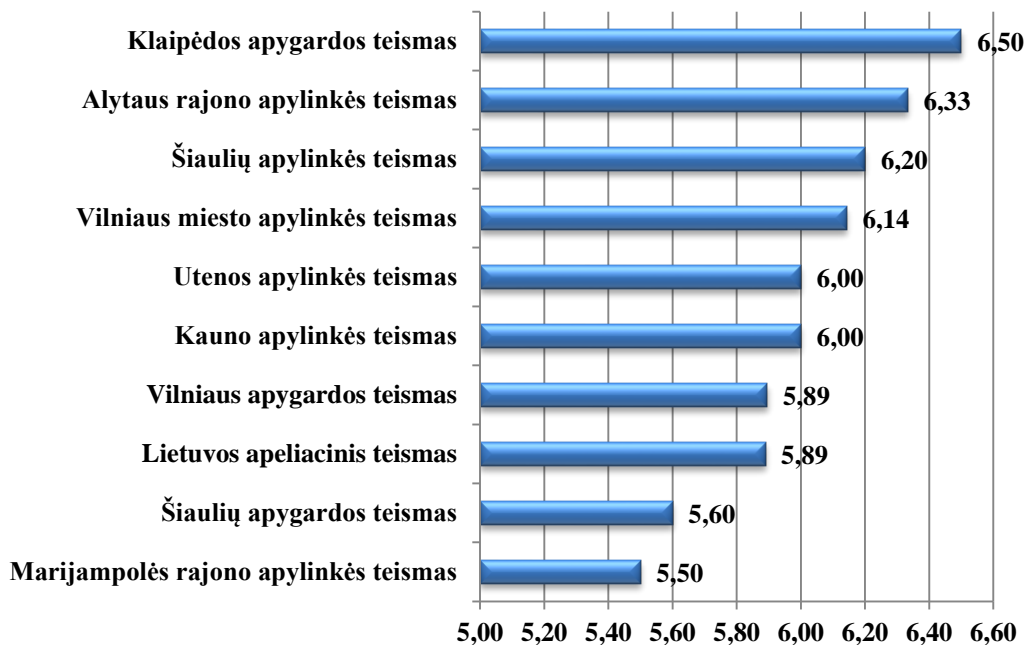
2 pav. Aptarnavimo kokybės telefonu vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



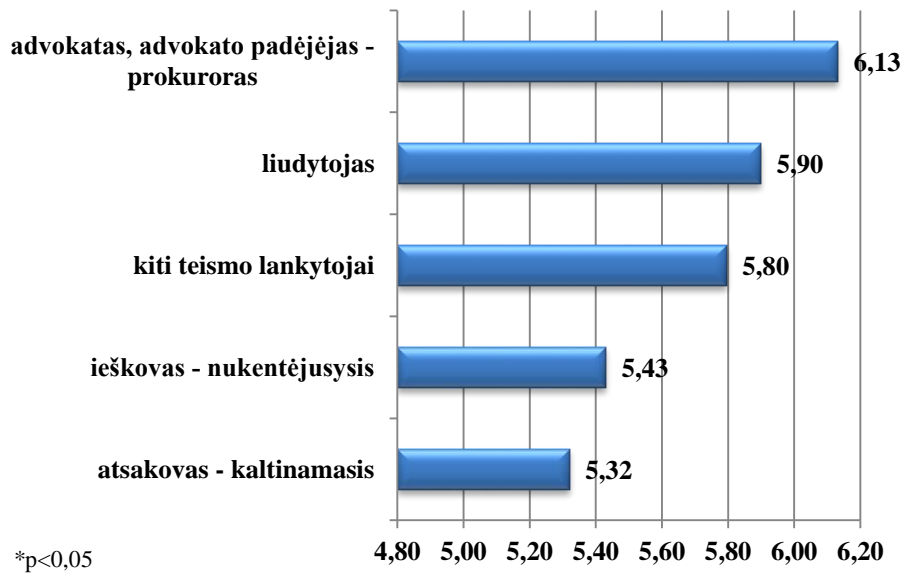
3 pav. Aptarnavimo kokybės raštu (paštu, faksu) vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



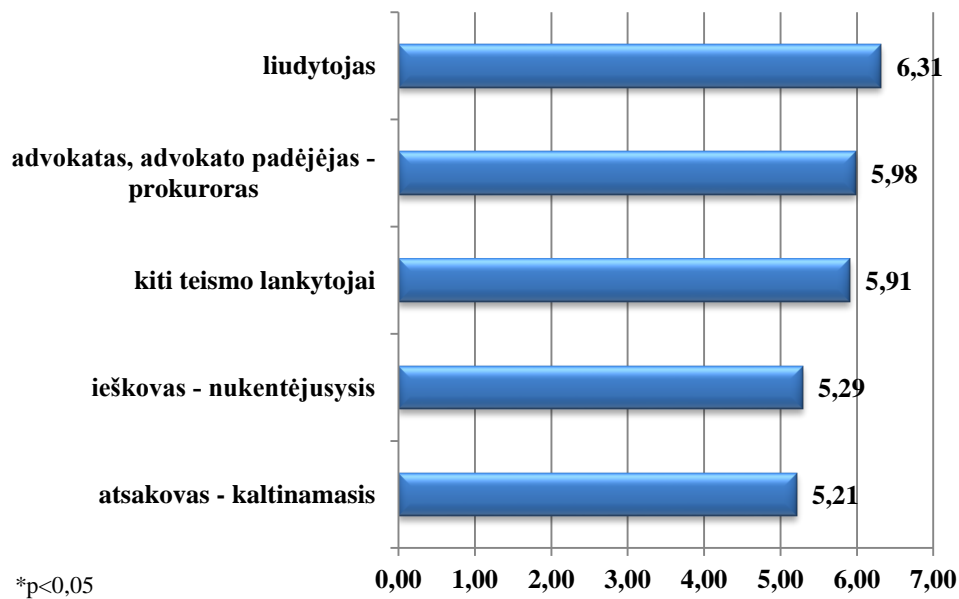
4 pav. Aptarnavimo kokybės elektroniniu paštu vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



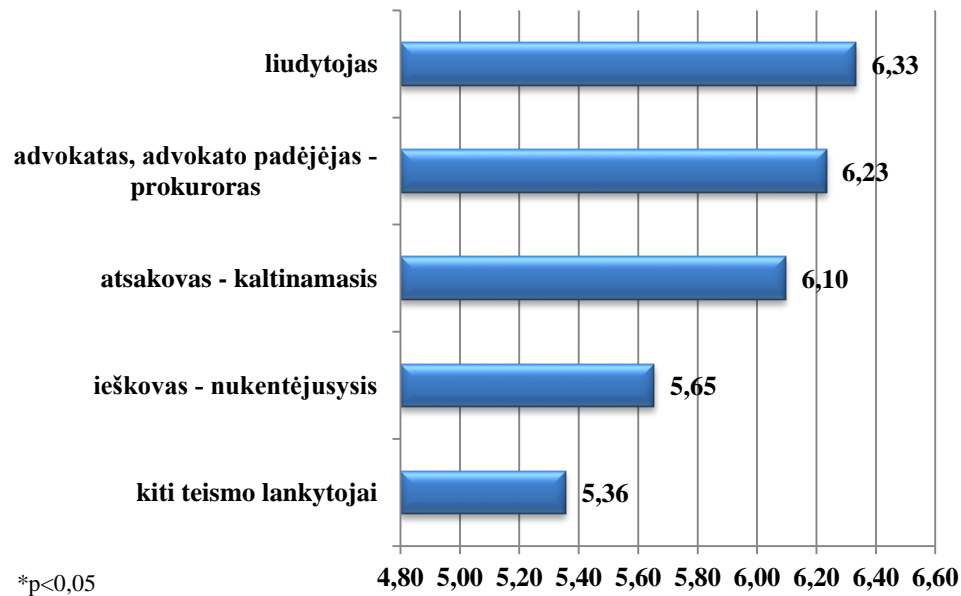
5 pav. Aptarnavimo kokybės per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



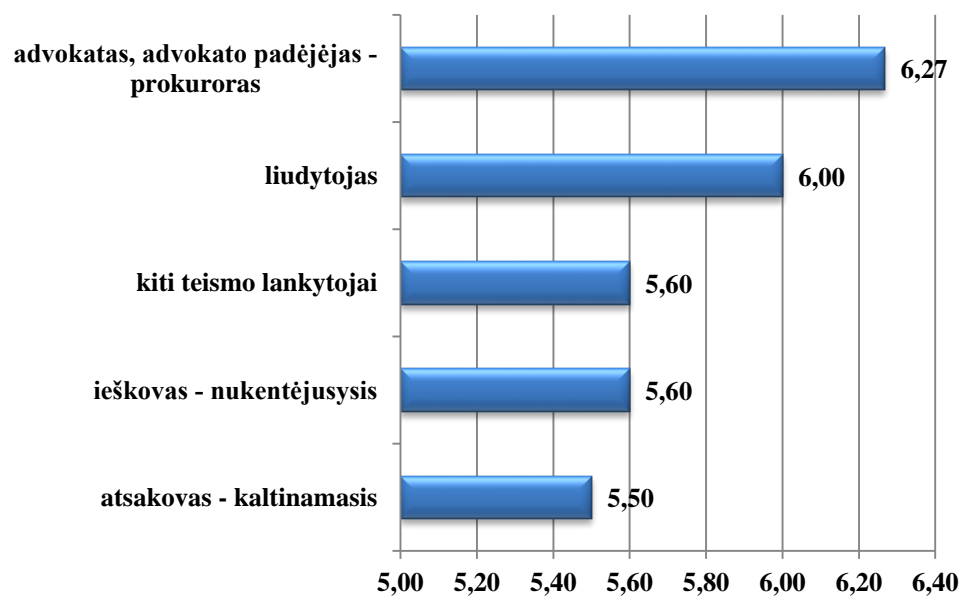
6 pav. Aptarnavimo kokybės tiesiogiai atvykus į teismą vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



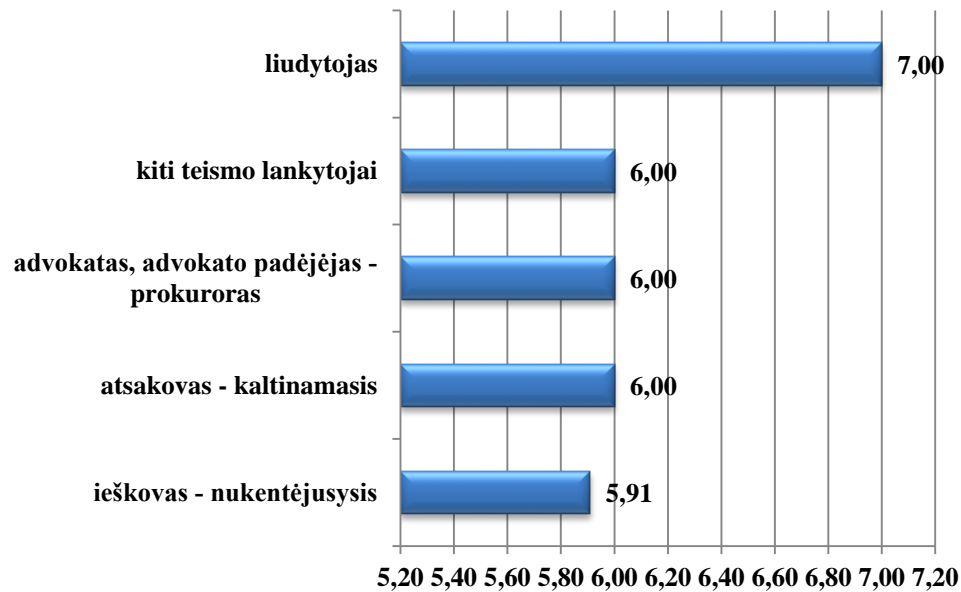
7 pav. Aptarnavimo kokybės telefonu vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



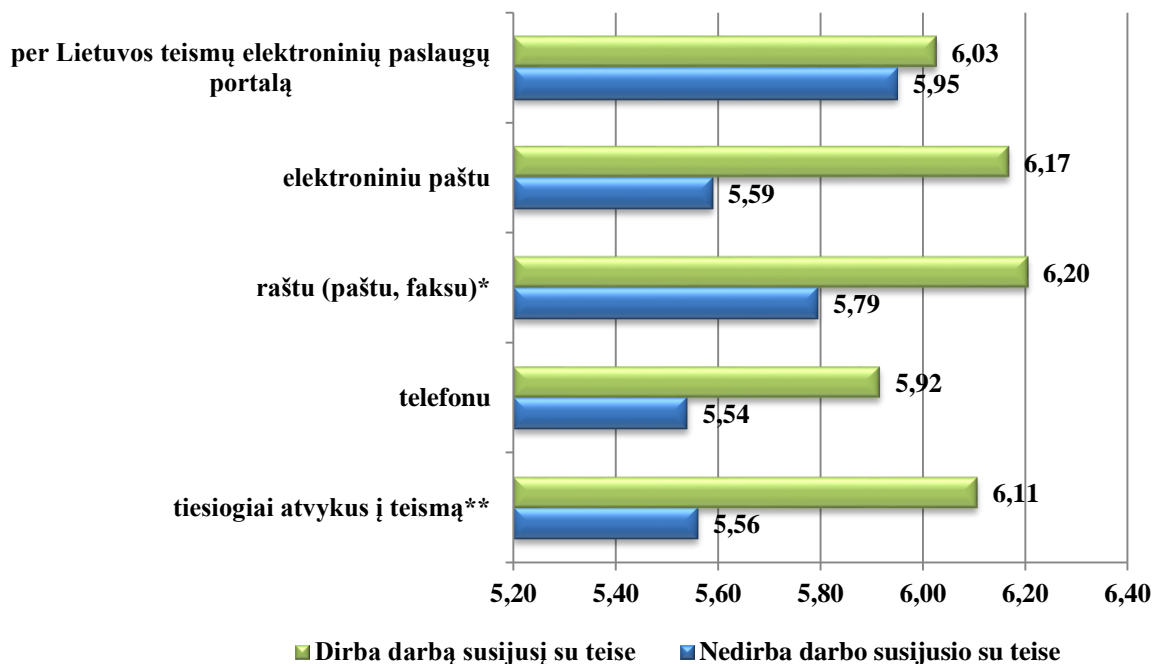
8 pav. Aptarnavimo kokybės raštu (paštu, faksu) vertinimų vidurkiaai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



9 pav. Aptarnavimo kokybės elektroniniu paštu vertinimų vidurkiaai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

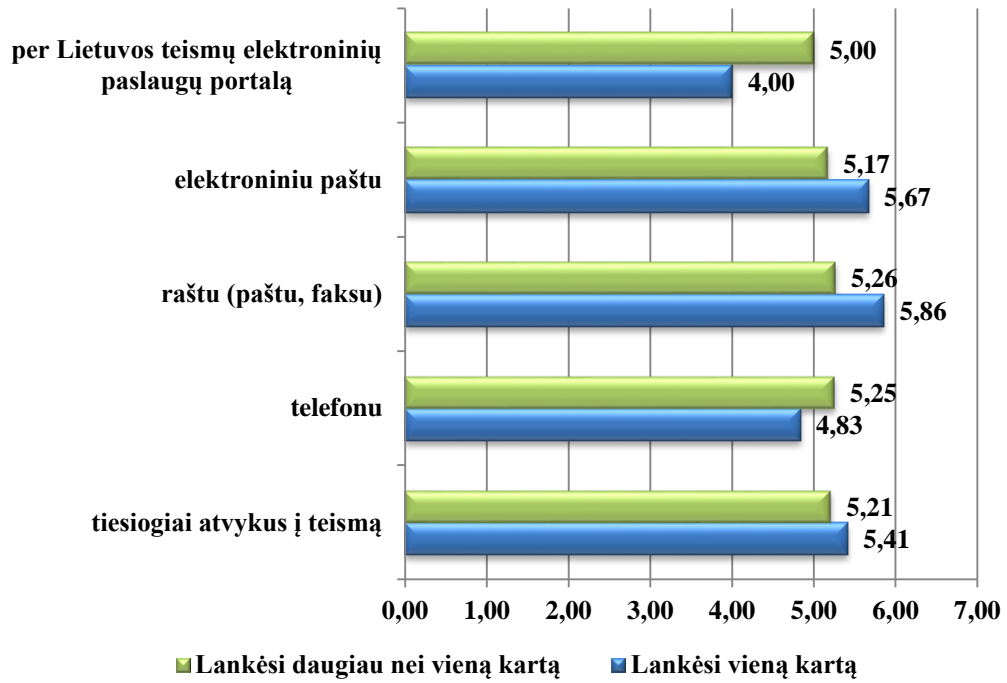


10 pav. Aptarnavimo kokybės per Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalą vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

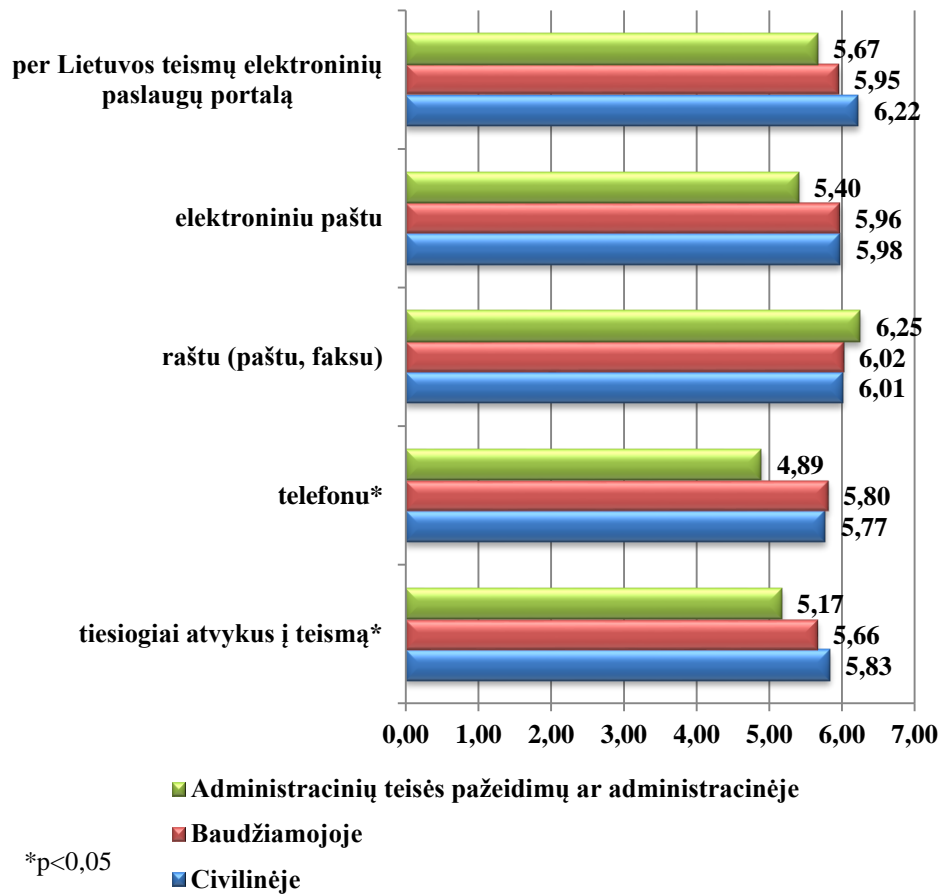


*p<0,05; **p<0,001

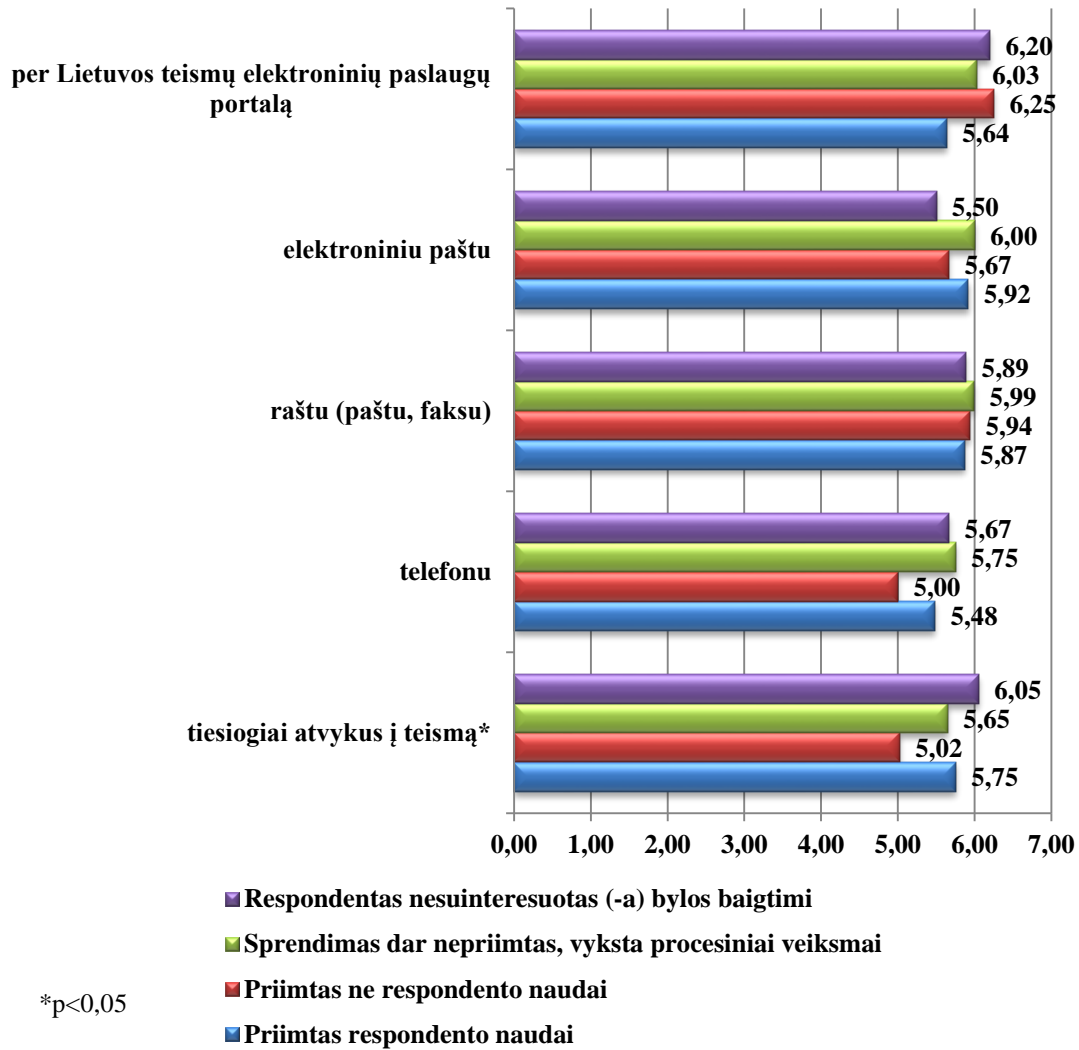
11 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarcos sistemoje, N=502



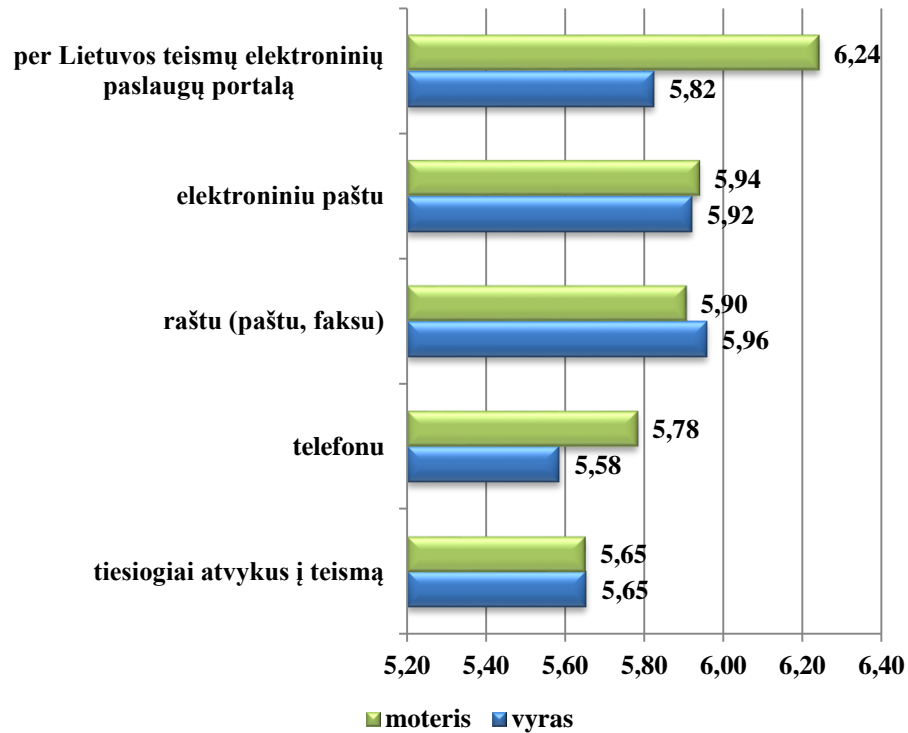
12 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme dažnį,
N=502



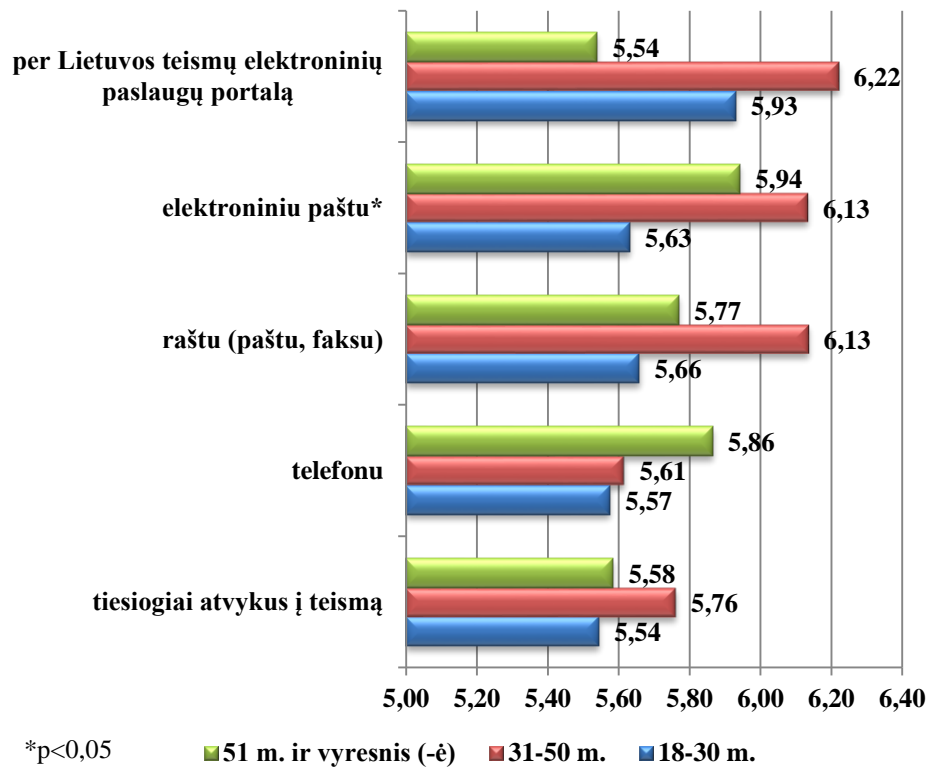
13 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal bylos tipą, N=502



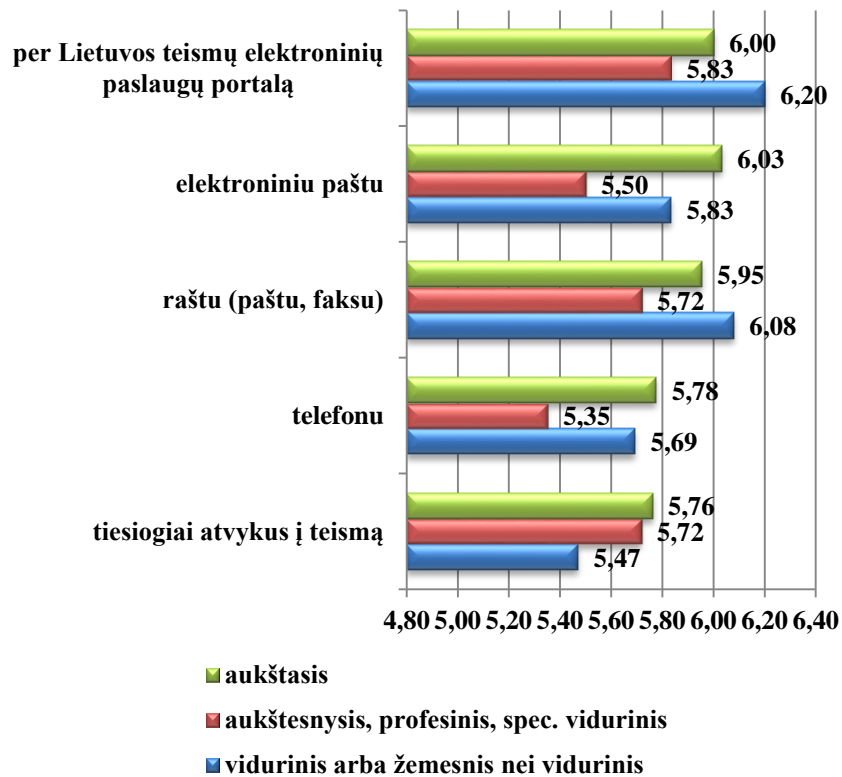
14 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal bylos nuosprendžio palankumą respondentui, N=502



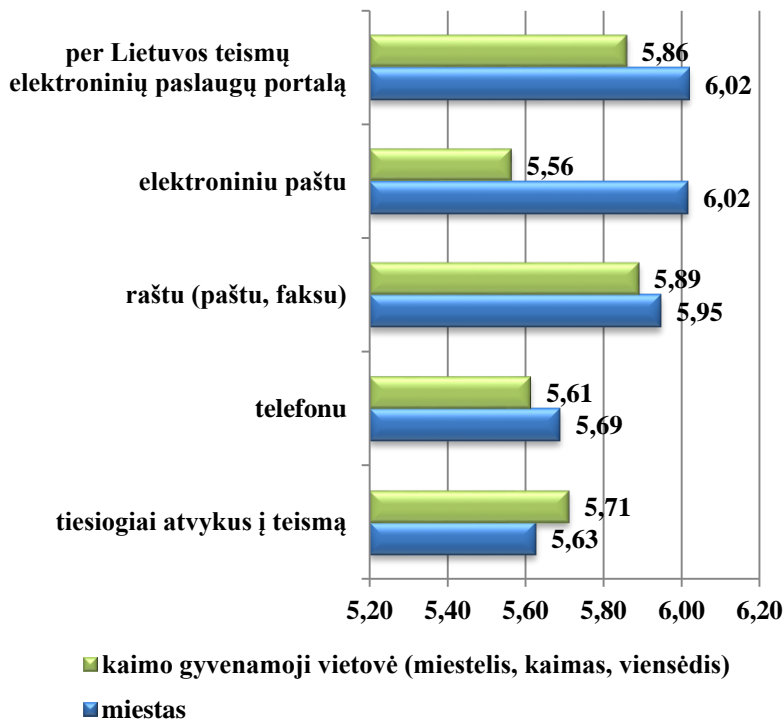
15 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal lytį, N=502



16 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal amžiaus grupes, N=502

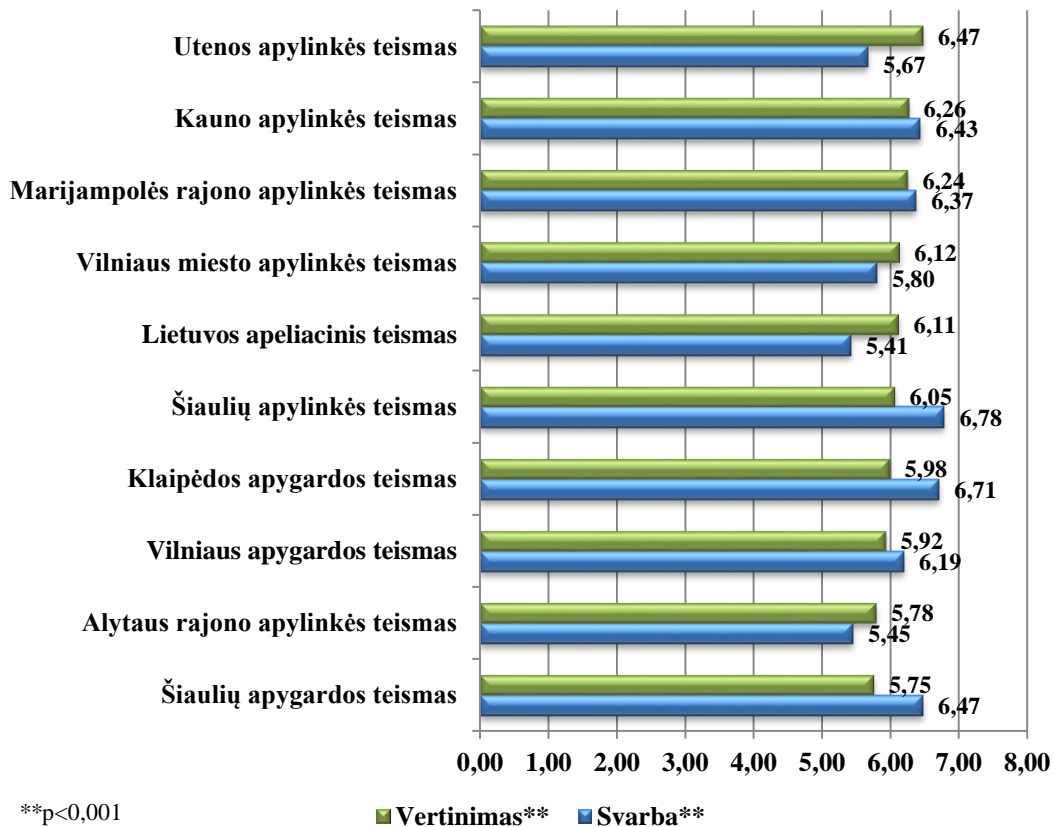


17 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal išsilavinimą, N=502

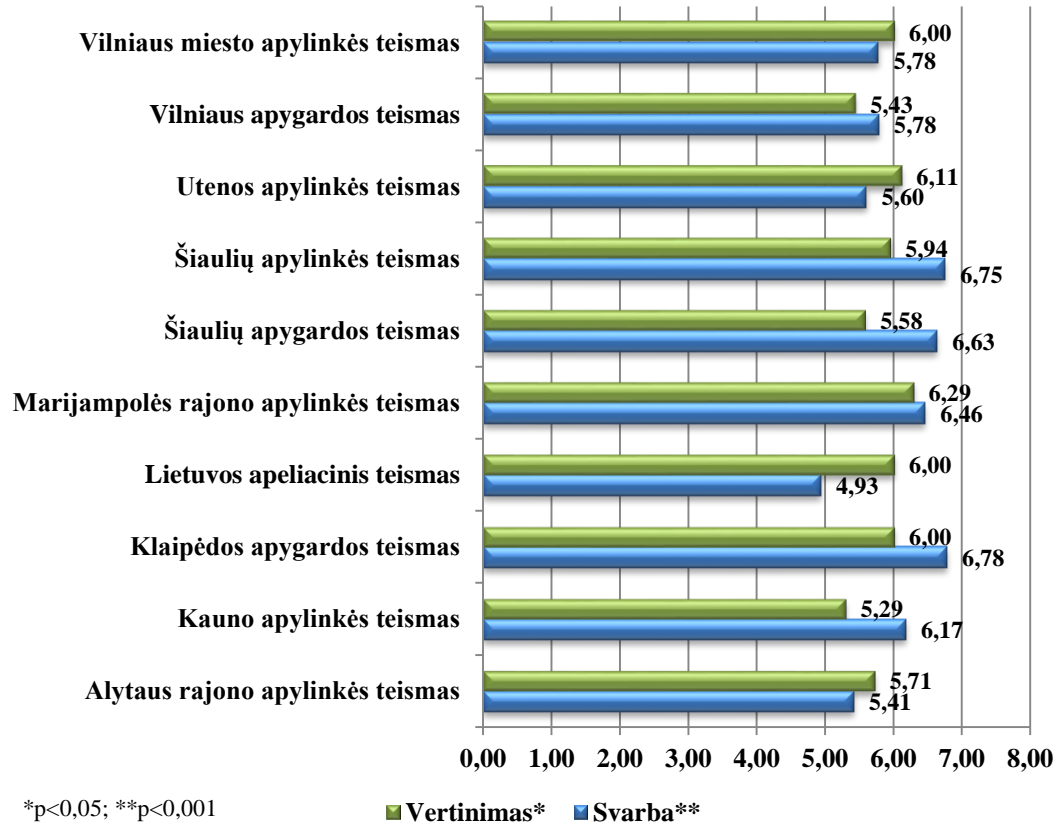


18 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal gyvenamąją vietovę, N=502

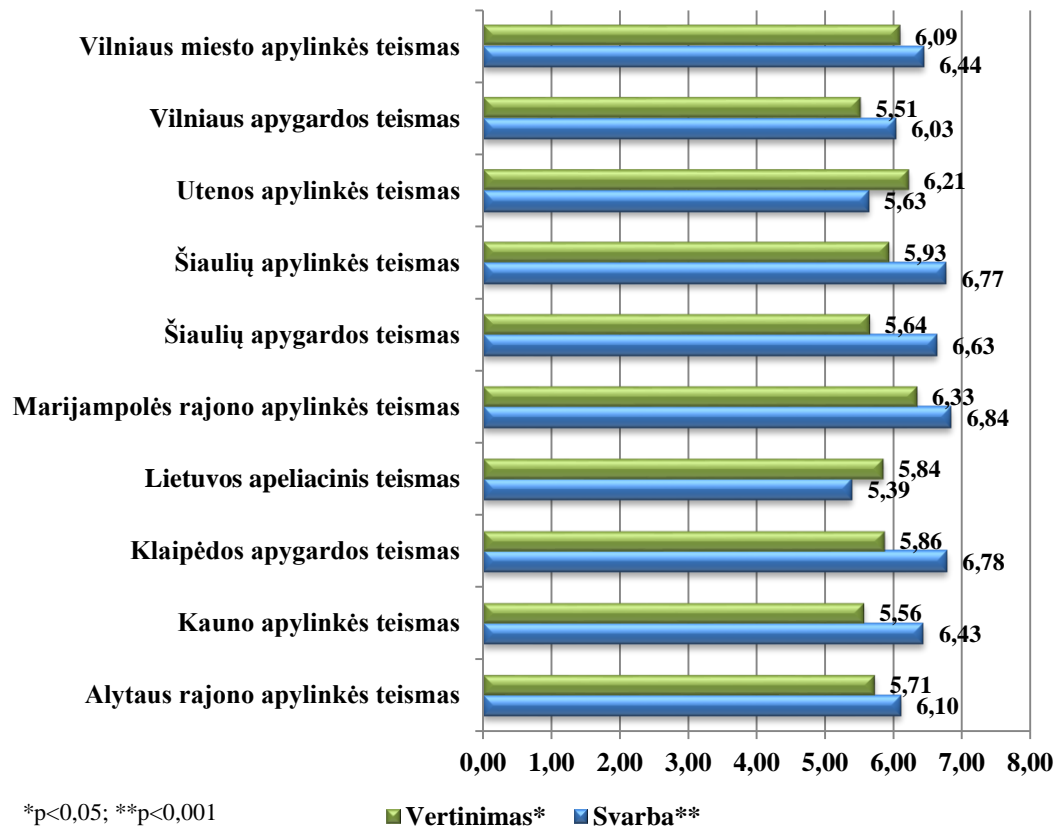
2 priedas. Informacijos sklaidos vertinimas



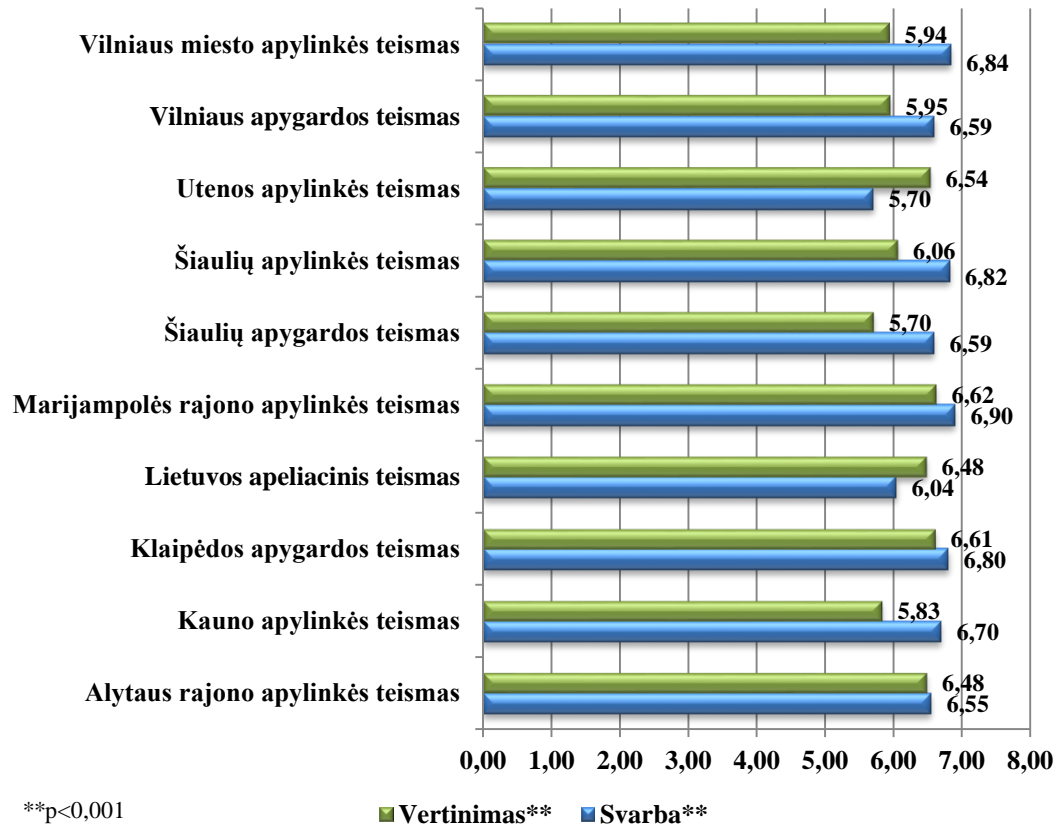
1 pav. Teiginio „Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje) vertinimų vidurkiai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



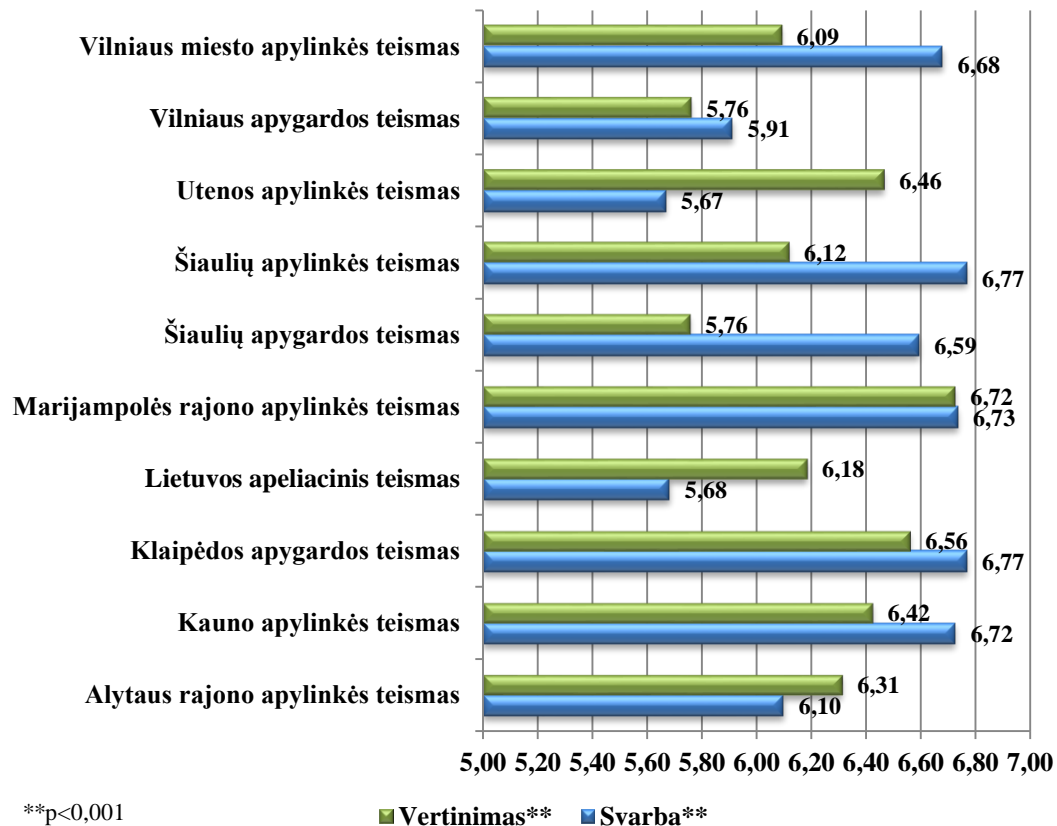
2 pav. Teiginio „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



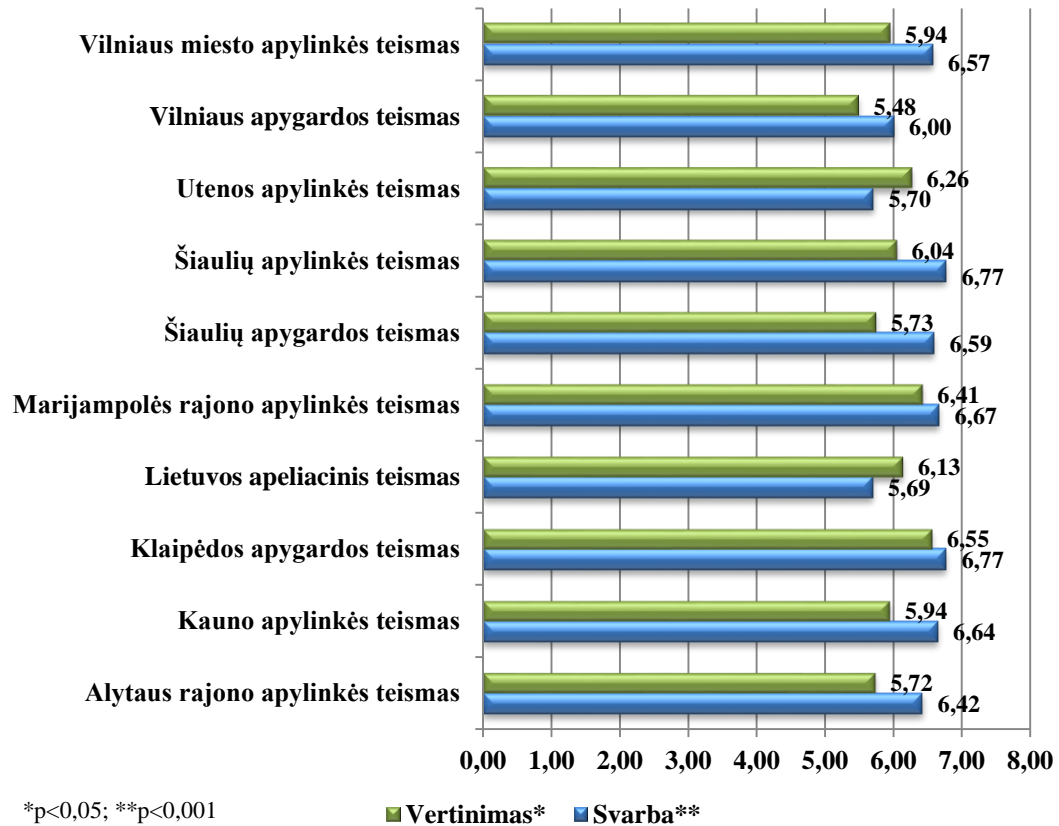
3 pav. Teiginio „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



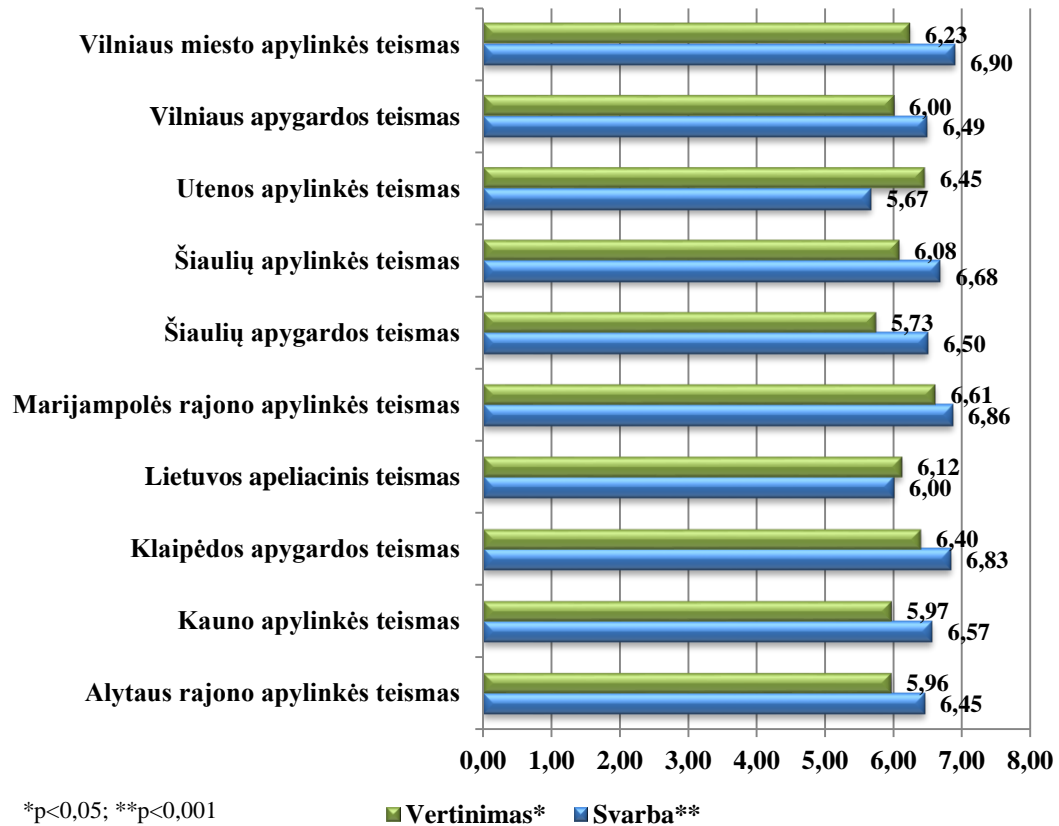
4 pav. Teiginio „Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



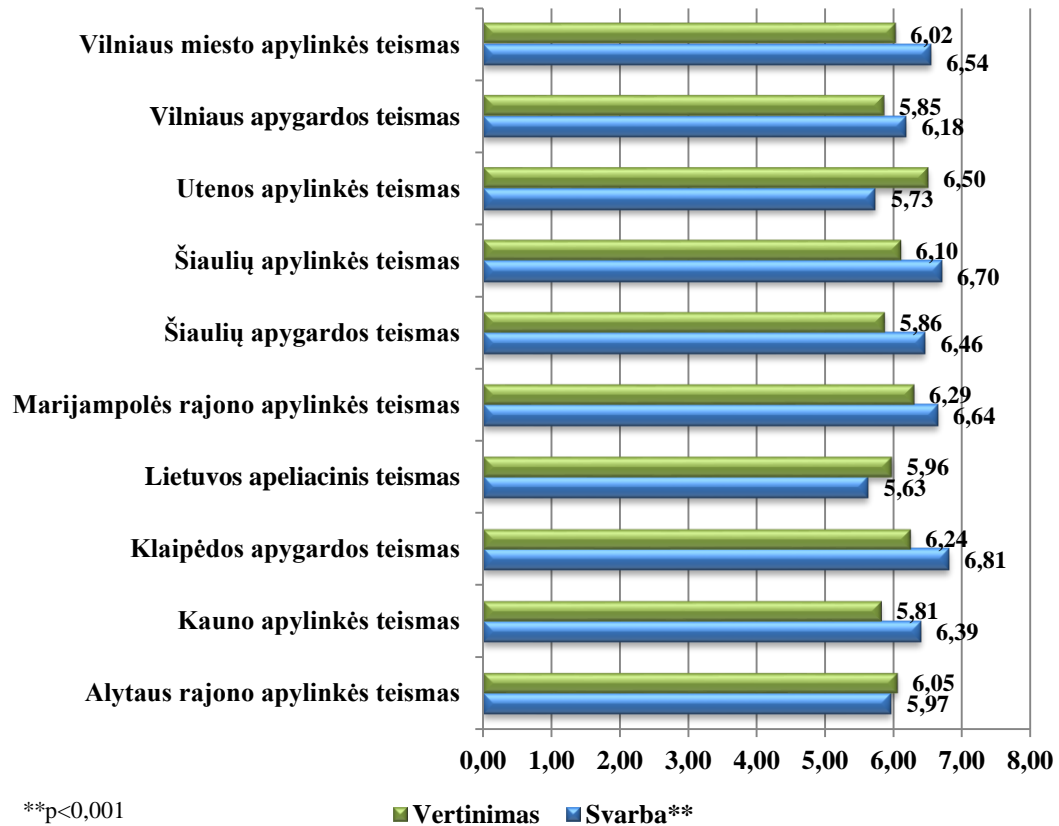
5 pav. Teiginio „Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



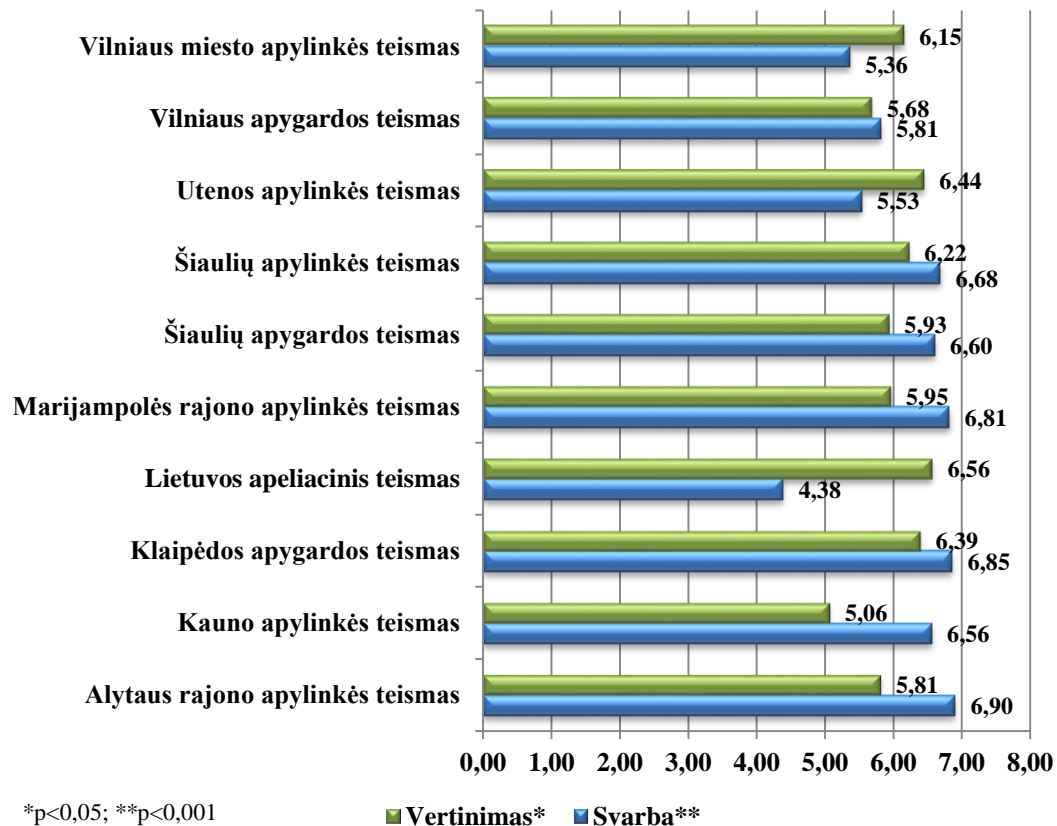
6 pav. Teiginio „Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



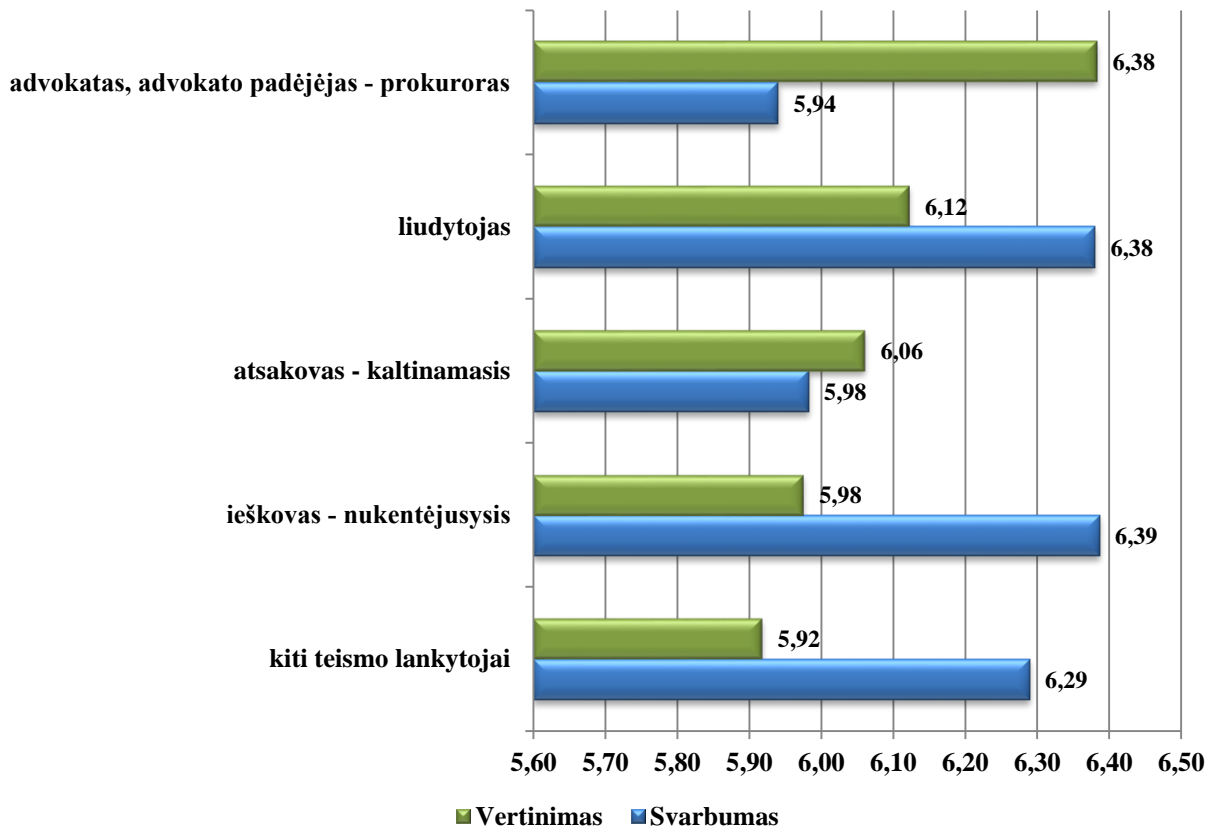
7 pav. Teiginio „Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



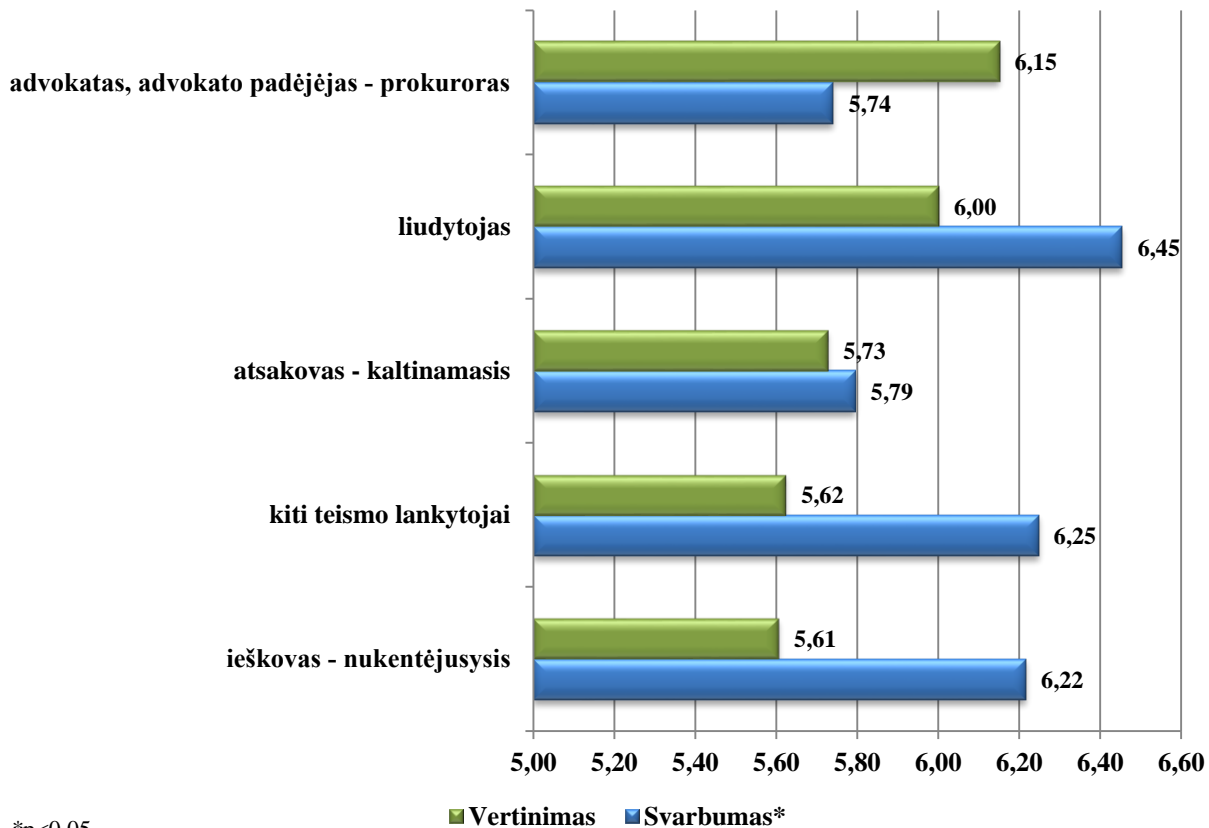
8 pav. Teiginio „Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



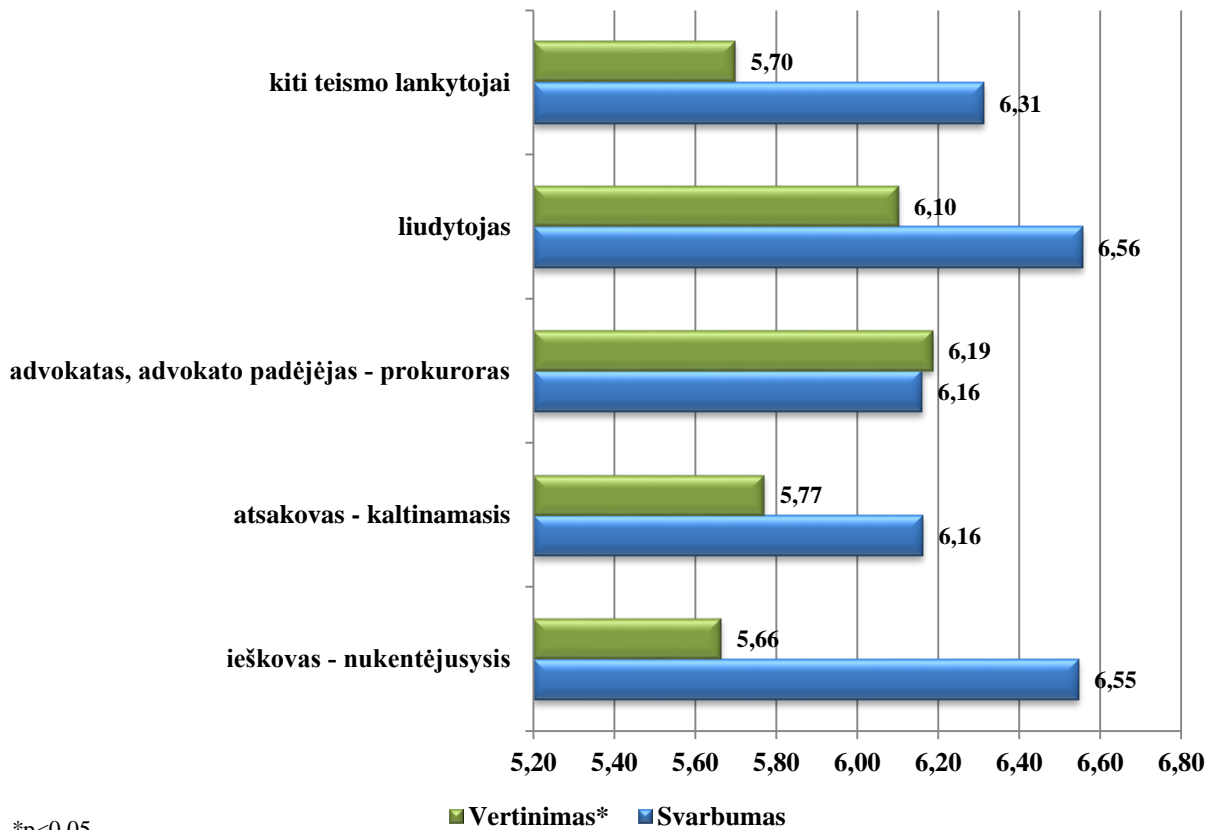
9 pav. Teiginio „Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



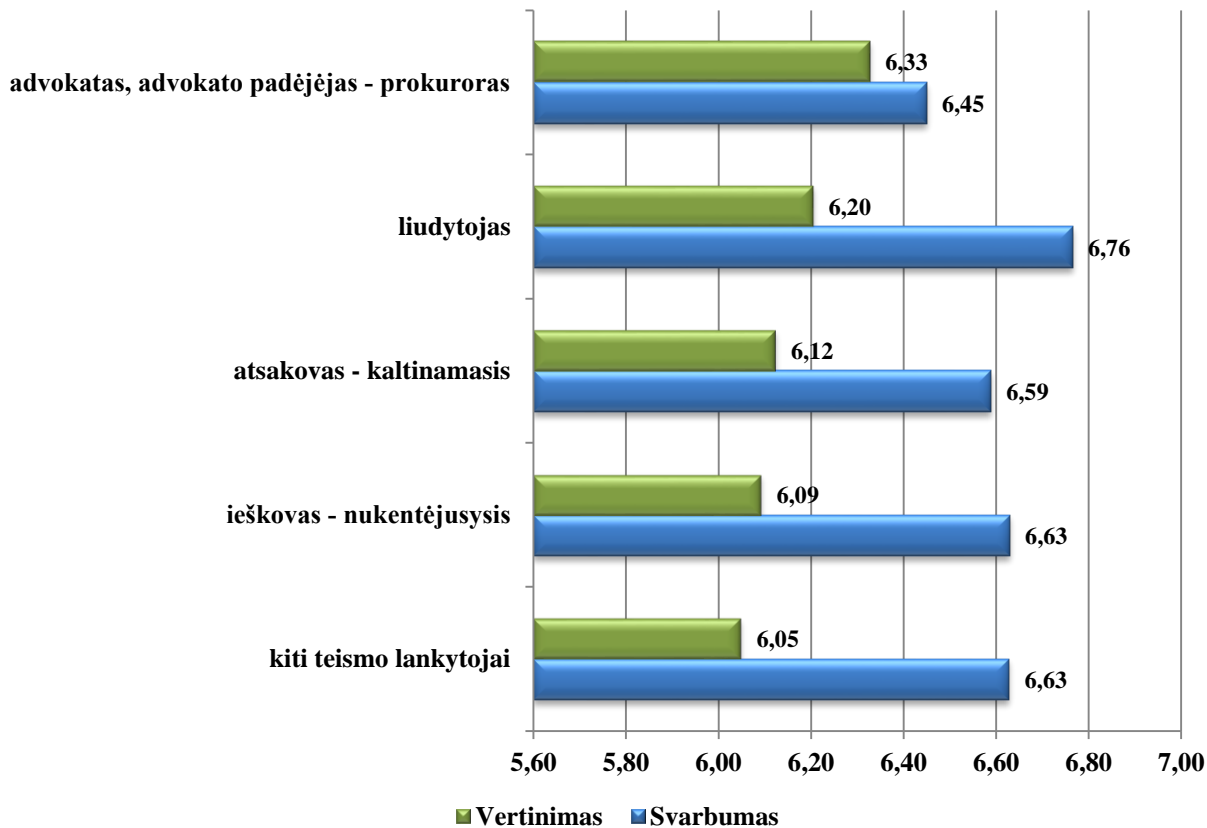
10 pav. Teiginio „Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



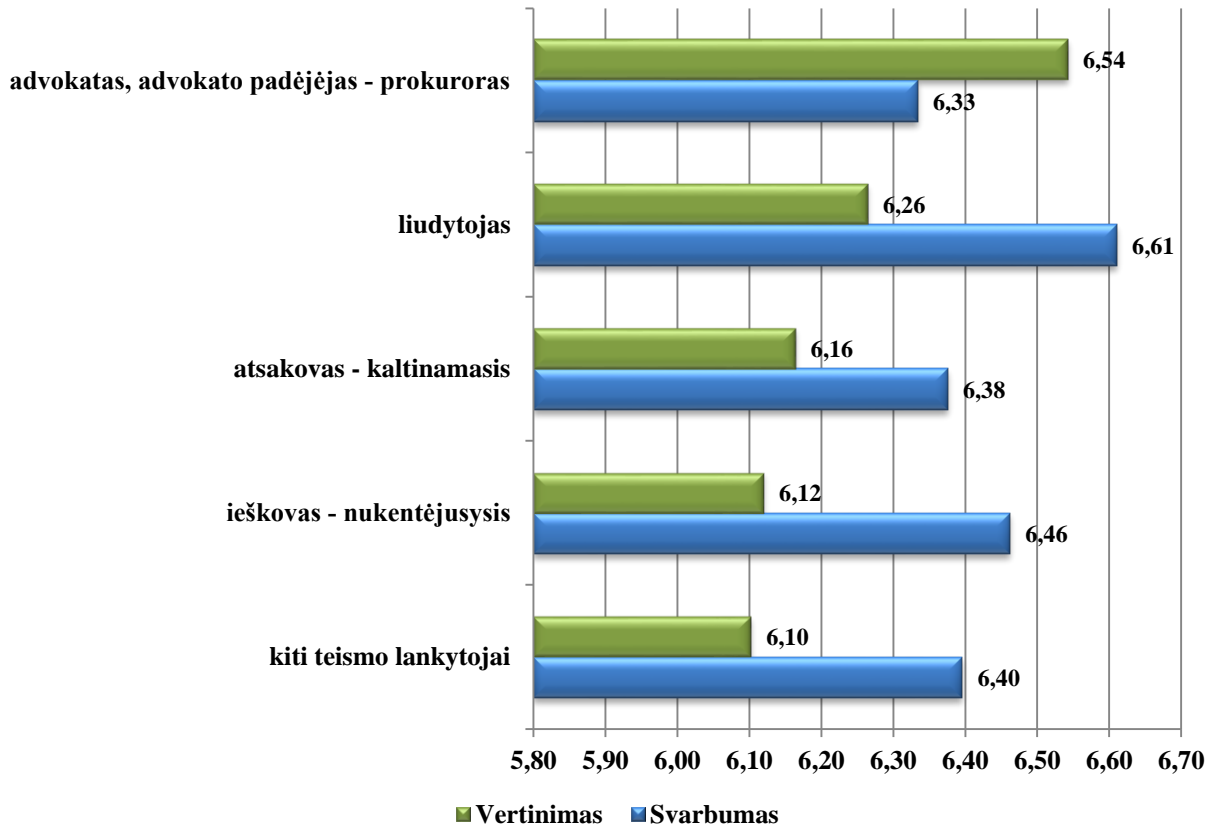
11 pav. Teiginio „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



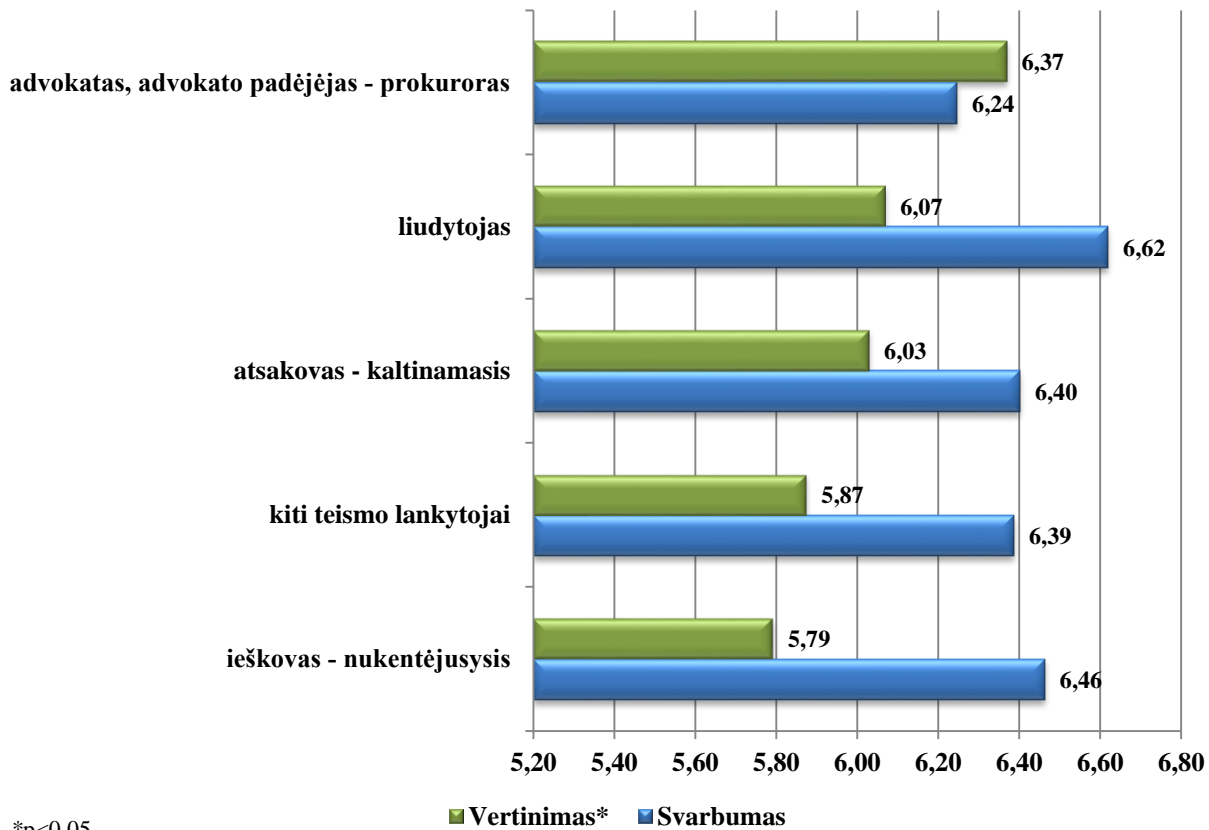
12 pav. Teiginio „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



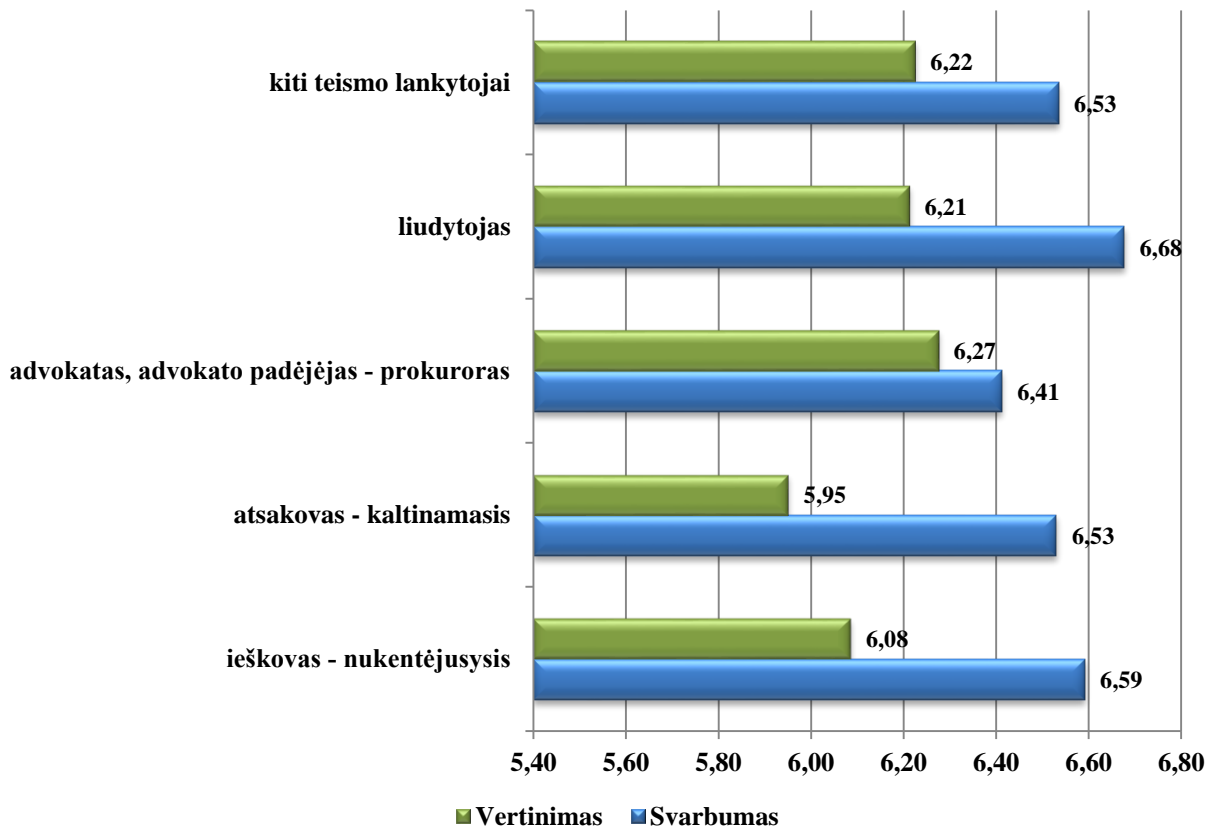
13 pav. Teiginio „Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



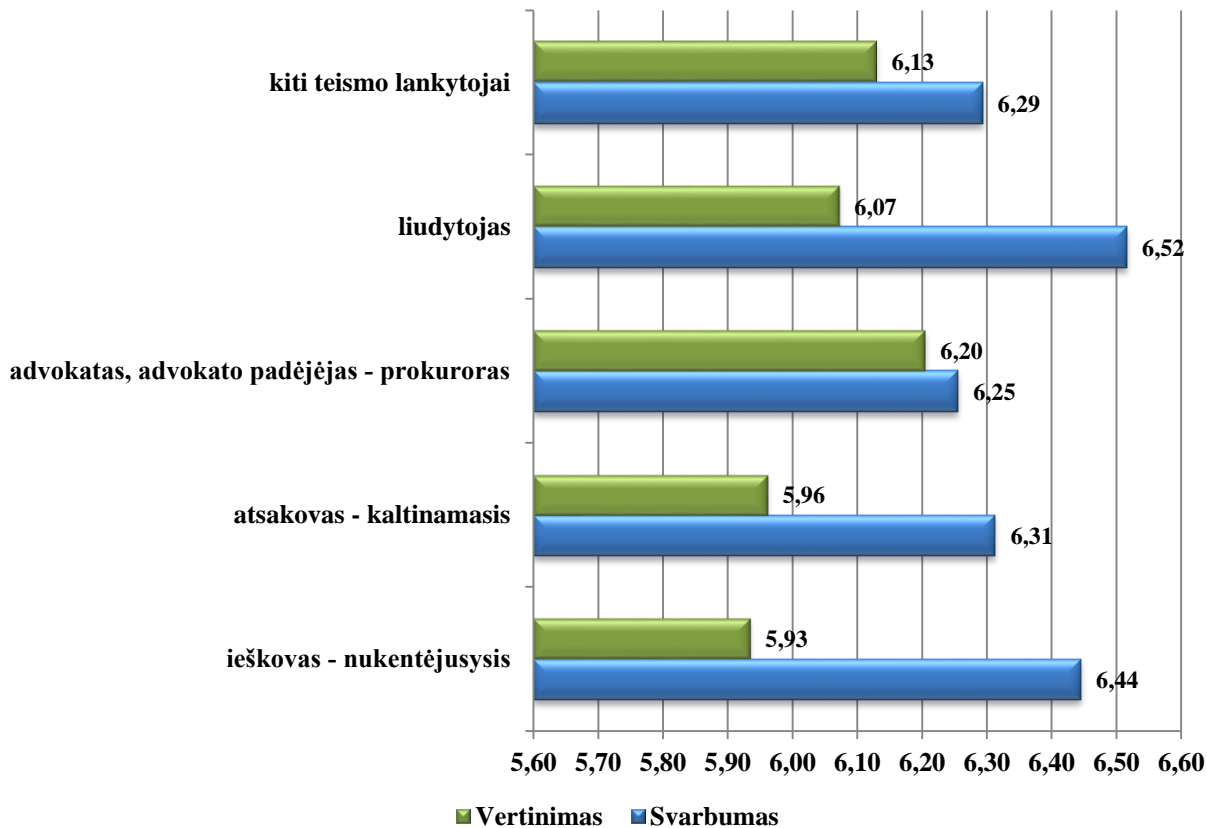
14 pav. Teiginio „Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



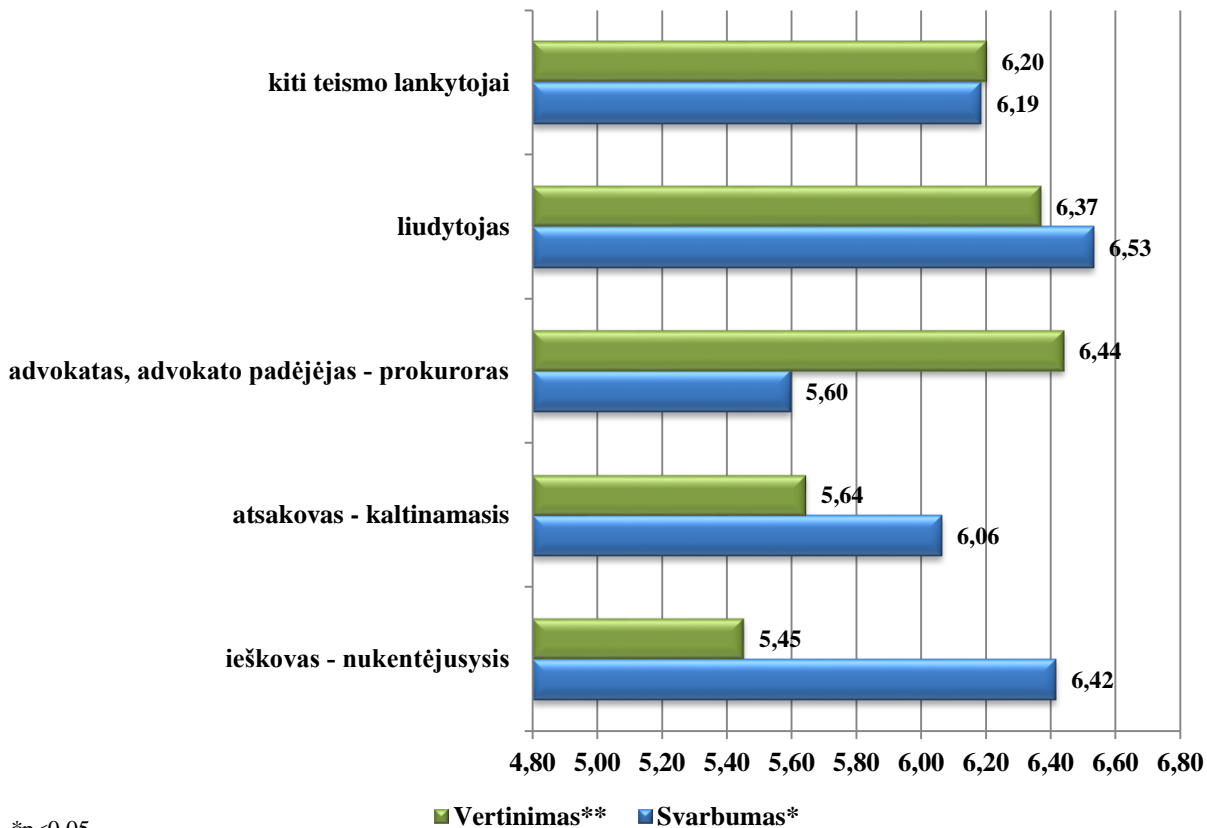
15 pav. Teiginio „Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



16 pav. Teiginio „Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



17 pav. Teiginio „Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



18 pav. Teiginio „Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

1 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	Dirba darbą susijusį su teise	6,31	0,061	6,11	0,533
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,01		6,25	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Dirba darbą susijusį su teise	6,10	0,049*	5,90	0,323
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,71		6,16	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	Dirba darbą susijusį su teise	6,13	0,067	6,27	0,600
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,78		6,39	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Dirba darbą susijusį su teise	6,43	0,044*	6,53	0,283
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,09		6,64	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	Dirba darbą susijusį su teise	6,56	0,001*	6,44	0,307
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,14		6,44	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	Dirba darbą susijusį su teise	6,43	0,003*	6,29	0,482
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,90		6,47	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Dirba darbą susijusį su teise	6,40	0,023*	6,48	0,678
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,06		6,58	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	Dirba darbą susijusį su teise	6,27	0,057	6,32	0,443
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,98		6,39	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Dirba darbą susijusį su teise	6,52	<0,001**	5,85	0,518
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,80		6,29	

***p<0,05; **p<0,001**

2 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme dažnį, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	Lankėsi vieną kartą	5,94	0,494	6,26	0,140
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,87		6,56	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Lankėsi vieną kartą	5,87	0,379	6,61	0,925
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,37		6,38	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	Lankėsi vieną kartą	6,00	0,228	6,61	0,623
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,33		6,64	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Lankėsi vieną kartą	6,00	0,744	6,65	0,805
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,90		6,62	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	Lankėsi vieną kartą	5,94	0,624	6,47	0,266
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,24		6,62	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	Lankėsi vieną kartą	5,94	0,708	6,47	0,150
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,85		6,72	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Lankėsi vieną kartą	5,73	0,200	6,45	0,033*
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,00		6,82	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	Lankėsi vieną kartą	5,86	0,643	6,35	0,102
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,76		6,66	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Lankėsi vieną kartą	5,89	0,321	6,35	0,383
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,13		6,57	

* $p < 0,05$

3 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal bylos tipą, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	Civilinėje	4,89	0,633	6,31	0,101
	Baudžiamojoje	4,52		6,28	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	4,14		5,76	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Civilinėje	4,76	0,816	6,14	0,015*
	Baudžiamojoje	4,50		6,21	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	4,17		5,66	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	Civilinėje	4,67	0,788	6,43	0,075
	Baudžiamojoje	4,42		6,37	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	4,11		6,07	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Civilinėje	6,04	0,046*	6,58	0,045*
	Baudžiamojoje	6,08		6,72	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,99		6,50	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	Civilinėje	5,82	0,033*	6,36	0,022*
	Baudžiamojoje	5,70		6,56	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,78		6,32	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	Civilinėje	5,88	0,286	6,35	0,009*
	Baudžiamojoje	5,86		6,58	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,73		6,30	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Civilinėje	6,06	0,294	6,49	0,015*
	Baudžiamojoje	6,34		6,67	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,08		6,46	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	Civilinėje	6,03	0,023*	6,31	<0,001**
	Baudžiamojoje	6,39		6,58	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,15		6,01	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Civilinėje	5,87	0,054	6,28	0,046*
	Baudžiamojoje	6,15		6,27	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,85		5,81	

*p<0,05; **p<0,001

4 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal bylos nuosprendžio palankumą respondentui, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lontoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	Priimtas respondento naudai	6,10	0,166	6,37	0,193
	Priimtas ne respondento naudai	6,05		6,16	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,07		6,23	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,74		5,93	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lontoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Priimtas respondento naudai	5,81	0,755	6,11	0,842
	Priimtas ne respondento naudai	5,58		6,15	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,76		6,10	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,74		5,95	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	Priimtas respondento naudai	5,75	0,544	6,55	0,078
	Priimtas ne respondento naudai	5,78		6,46	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,89		6,34	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,65		6,09	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Priimtas respondento naudai	6,02	0,523	6,65	0,386
	Priimtas ne respondento naudai	5,88		6,62	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,19		6,64	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,28		6,42	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	Priimtas respondento naudai	6,14	0,755	6,43	0,519
	Priimtas ne respondento naudai	5,98		6,57	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,21		6,43	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,38		6,27	

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	Priimtas respondento naudai	5,98	0,915	6,49	0,342
	Priimtas ne respondento naudai	5,98		6,57	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,95		6,42	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,18		6,30	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Priimtas respondento naudai	6,21	0,338	6,60	0,281
	Priimtas ne respondento naudai	5,82		6,66	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,11		6,57	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,31		6,33	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	Priimtas respondento naudai	5,88	0,276	6,43	0,281
	Priimtas ne respondento naudai	5,92		6,51	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,09		6,35	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,97		6,29	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Priimtas respondento naudai	5,80	0,316	6,34	0,540
	Priimtas ne respondento naudai	5,53		6,35	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,99		6,16	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,14		6,17	

5 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal lytį, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	Vyras	6,06	0,630	6,15	0,713
	Moteris	6,06		6,34	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Vyras	5,74	0,234	6,04	0,321
	Moteris	5,82		6,24	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	Vyras	5,84	0,891	6,33	0,251
	Moteris	5,83		6,44	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Vyras	6,14	0,621	6,61	0,665
	Moteris	6,14		6,65	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	Vyras	6,17	0,132	6,41	0,662
	Moteris	6,26		6,49	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	Vyras	6,01	0,501	6,39	0,676
	Moteris	5,95		6,52	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	Vyras	6,09	0,187	6,55	0,841
	Moteris	6,16		6,59	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	Vyras	5,99	0,146	6,36	0,979
	Moteris	6,09		6,41	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	Vyras	5,89	0,509	6,13	0,198
	Moteris	5,99		6,36	

6 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal amžiaus grupes, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	18-30 m.	6,12	0,586	6,15	0,071
	31-50 m.	5,98		6,11	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,14		6,52	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	18-30 m.	5,70	0,644	6,04	0,001**
	31-50 m.	5,80		5,95	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,81		6,51	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	18-30 m.	5,75	0,357	6,29	0,002*
	31-50 m.	5,92		6,27	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,78		6,65	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	18-30 m.	6,02	0,205	6,57	0,149
	31-50 m.	6,24		6,58	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,10		6,77	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	18-30 m.	6,16	0,640	6,32	0,030*
	31-50 m.	6,24		6,41	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,20		6,62	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	18-30 m.	5,85	0,168	6,35	0,160
	31-50 m.	6,13		6,44	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,87		6,56	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	18-30 m.	6,01	0,254	6,48	0,162
	31-50 m.	6,20		6,54	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,10		6,70	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	18-30 m.	5,92	0,856	6,39	0,030*
	31-50 m.	6,08		6,25	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,08		6,61	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	18-30 m.	5,83	0,399	6,06	0,390
	31-50 m.	6,05		6,24	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,87		6,41	

*p<0,05; **p<0,001

7 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal išsilavinimą, N=502

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,01	0,500	6,11	0,376
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,01		6,42	
	aukštasis	6,14		6,18	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,82	0,287	6,14	0,448
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,65		6,20	
	aukštasis	5,83		6,04	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,91	0,756	6,37	0,991
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,80		6,39	
	aukštasis	5,79		6,37	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,22	0,738	6,63	0,708
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,04		6,66	
	aukštasis	6,14		6,59	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,26	0,216	6,53	0,366
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,05		6,38	
	aukštasis	6,29		6,41	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,15	0,043*	6,56	0,238
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,79		6,48	
	aukštasis	6,00		6,31	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,19	0,010*	6,62	0,406
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,81		6,55	
	aukštasis	6,28		6,52	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,04	0,654	6,50	0,227
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,02		6,39	
	aukštasis	6,04		6,26	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,77	0,217	6,15	0,523
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,92		6,42	
	aukštasis	6,08		6,13	

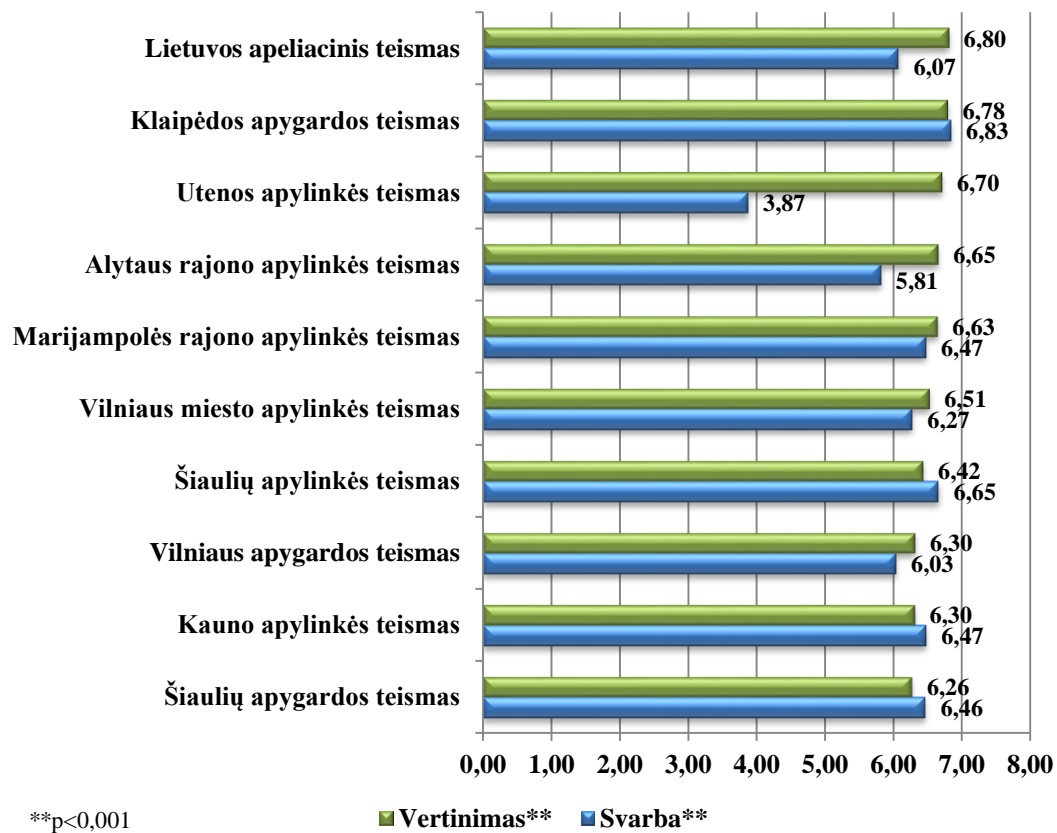
*p<0,05

8 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal gyvenamąją vietovę, N=502

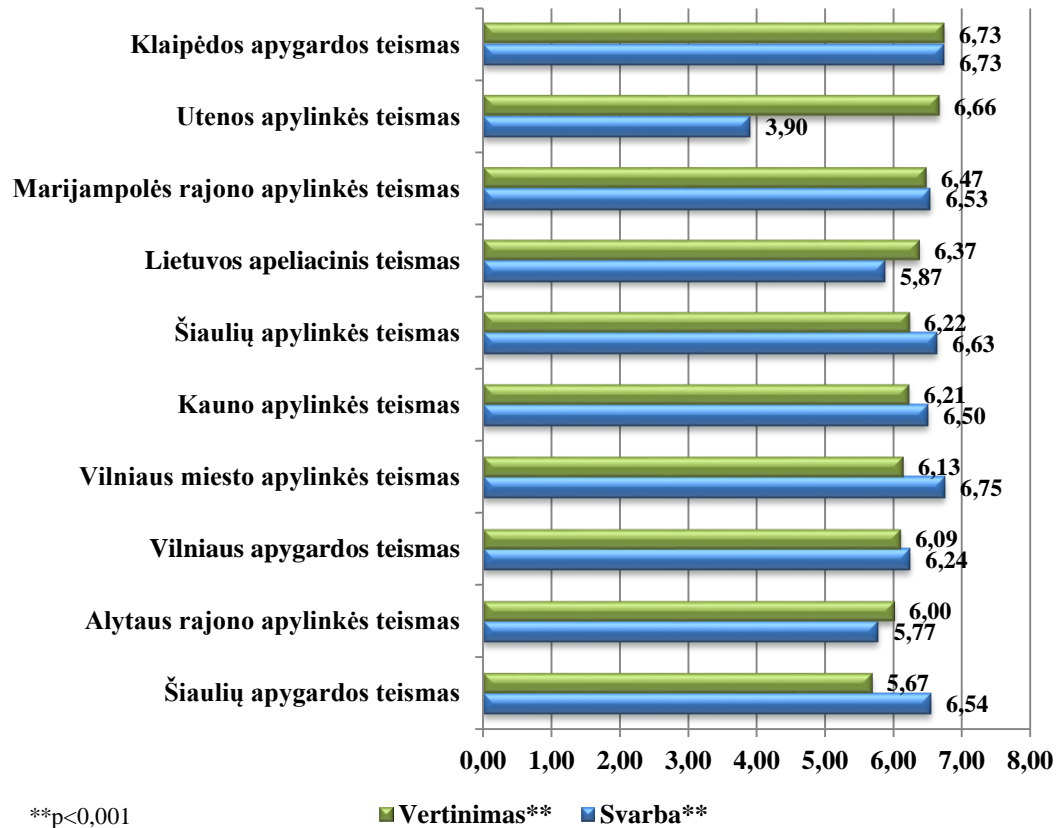
Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo teisme laiką (teismo informacinėje lentoje ir/ar ant teismo paradinių durų ir/ar internetiniame puslapyje)	miestas	6,12	0,117	6,25	0,573
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,92		6,17	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra lengvai randamos (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	miestas	5,79	0,231	6,11	0,723
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,73		6,15	
Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo taisyklės yra aiškios ir suprantamos	miestas	5,83	0,429	6,38	0,645
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,84		6,37	
Šaukime į teismą pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	miestas	6,15	0,225	6,61	0,210
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,11		6,66	
Informacija šaukime į teismą išdėstoma pagarbiai	miestas	6,27	0,046*	6,48	0,992
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,06		6,36	
Šaukime į teismą pateikiama informacija apie šaukiamų asmenų teises ir pareigas	miestas	6,04	0,214	6,47	0,760
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,85		6,39	
Teismo pranešime (-uose) pateikta informacija yra išdėstoma aiškiai ir suprantamai	miestas	6,11	0,564	6,57	0,833
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,13		6,56	
Pateikiama aiški informacija apie nagrinėjamas bylas, bylų tvarkaraščius (teismo informacinėje lentoje ir/ar internetiniame puslapyje www.teismai.lt)	miestas	6,04	0,337	6,34	0,274
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,01		6,47	
Pateikiama aiški informacija kaip ir kur sumokėti mokesčius ir/ar baudas (teismo informacinėje lentoje ir/ar teismo internetiniame puslapyje)	miestas	5,89	0,603	6,26	0,544
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,02		6,14	

*p<0,05

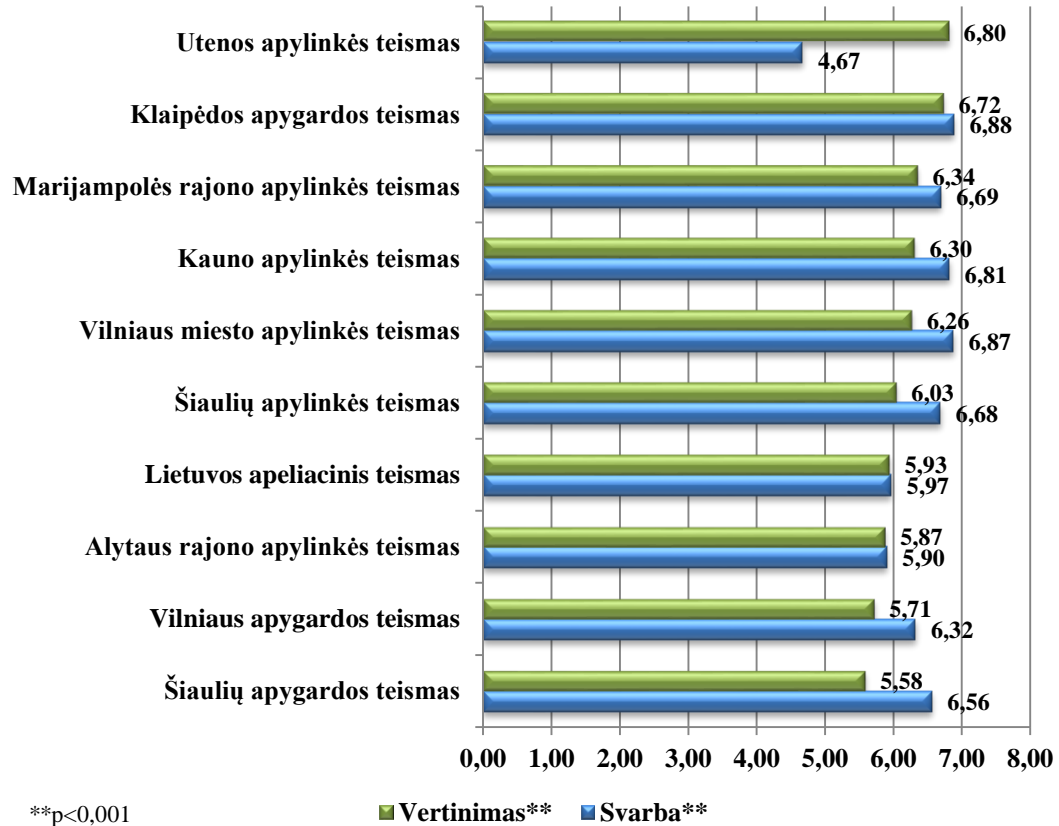
3 priedas. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas



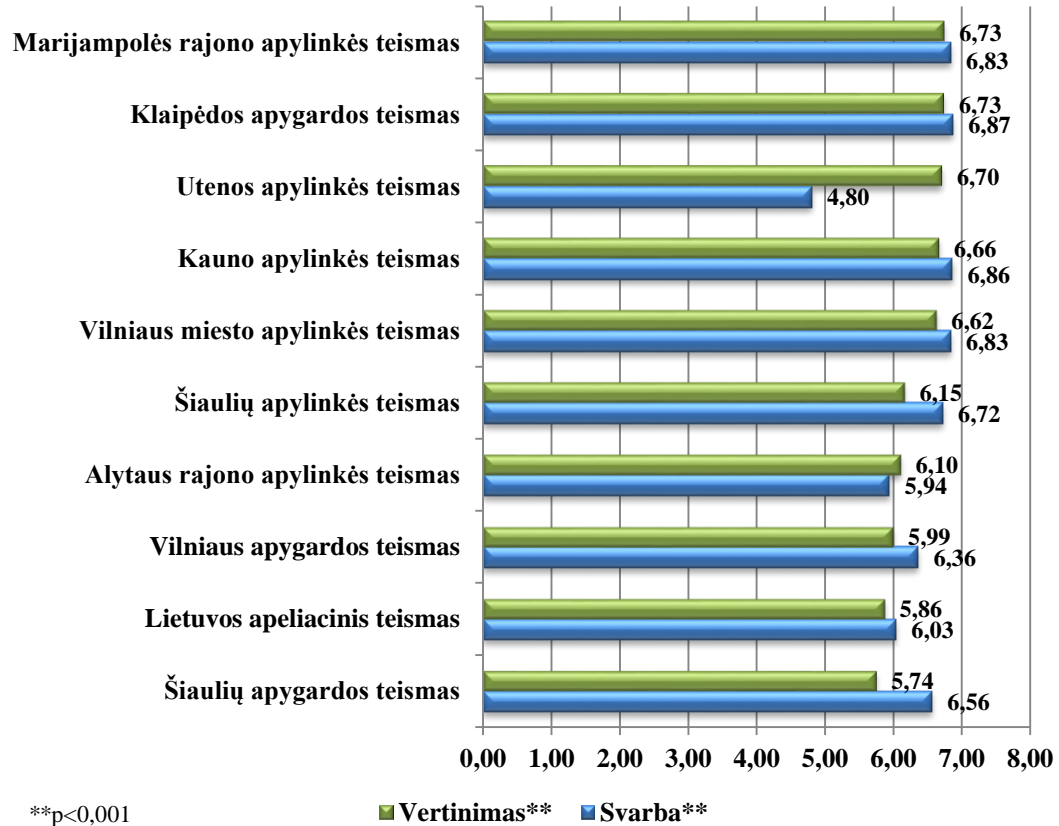
1 pav. Teiginio „Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



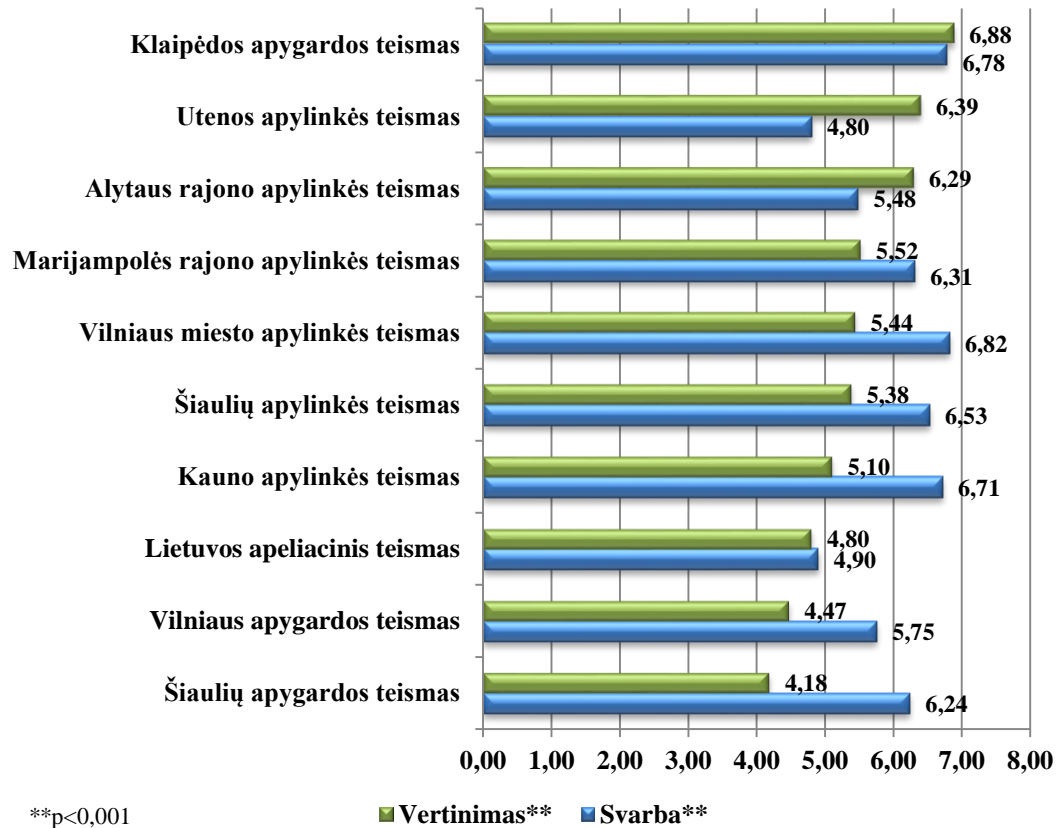
2 pav. Teiginio „Teismo patalpos yra išvėdintos“ vertinimų vidurkiai pagal teismus,
N=502



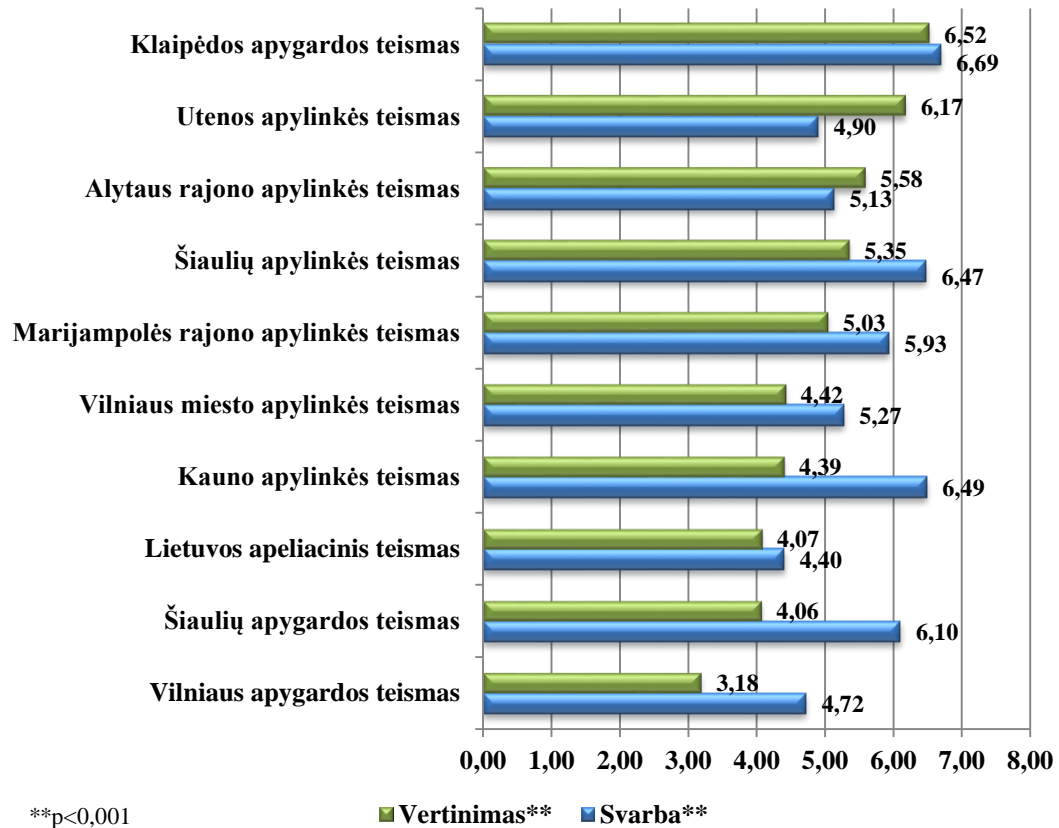
3 pav. Teiginio „Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



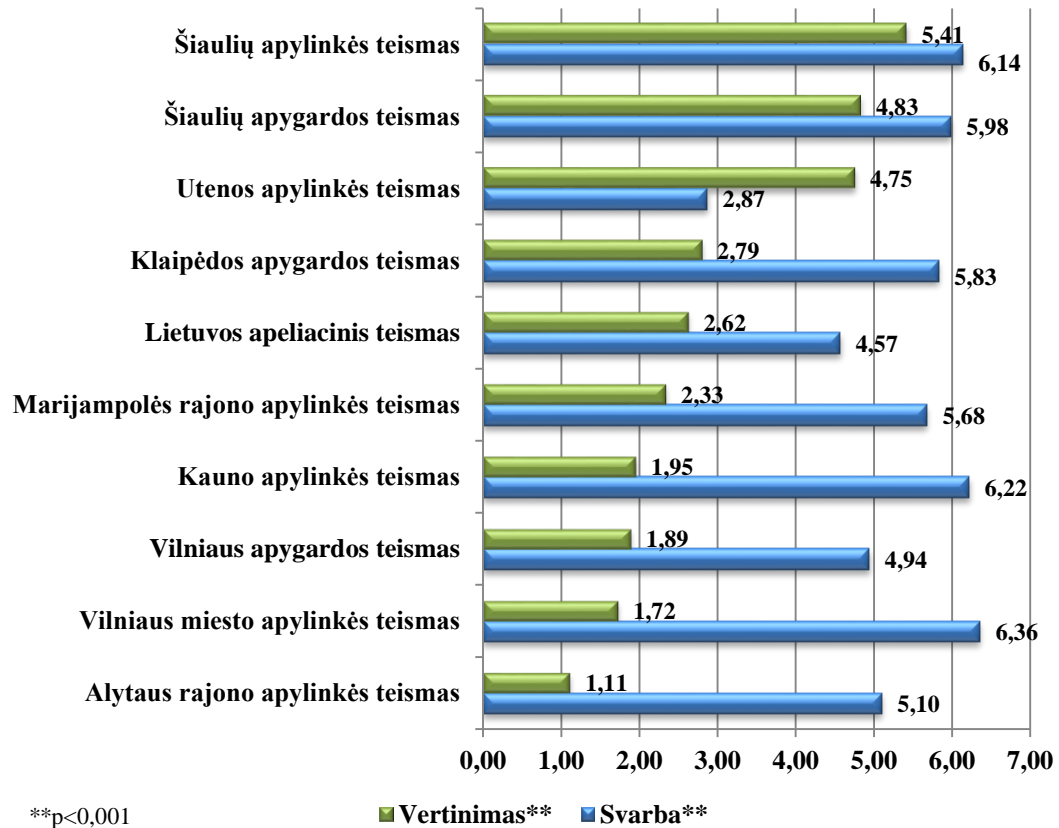
4 pav. Teiginio „Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



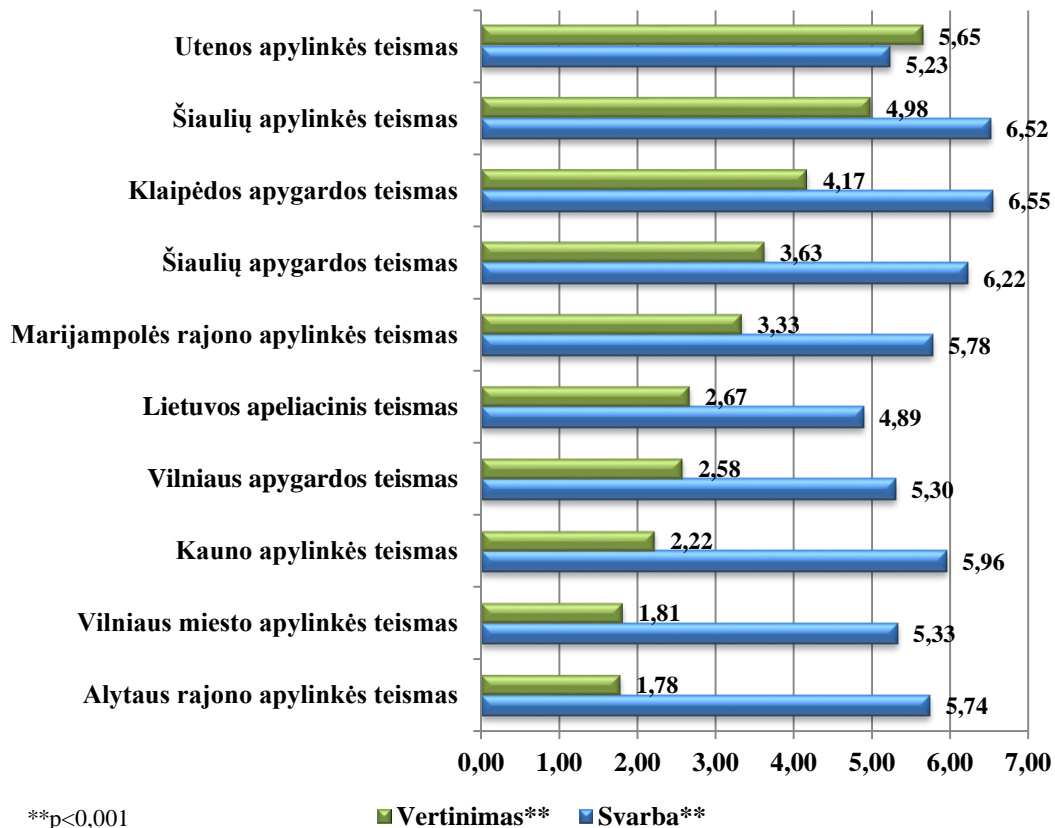
5 pav. Teiginio „Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



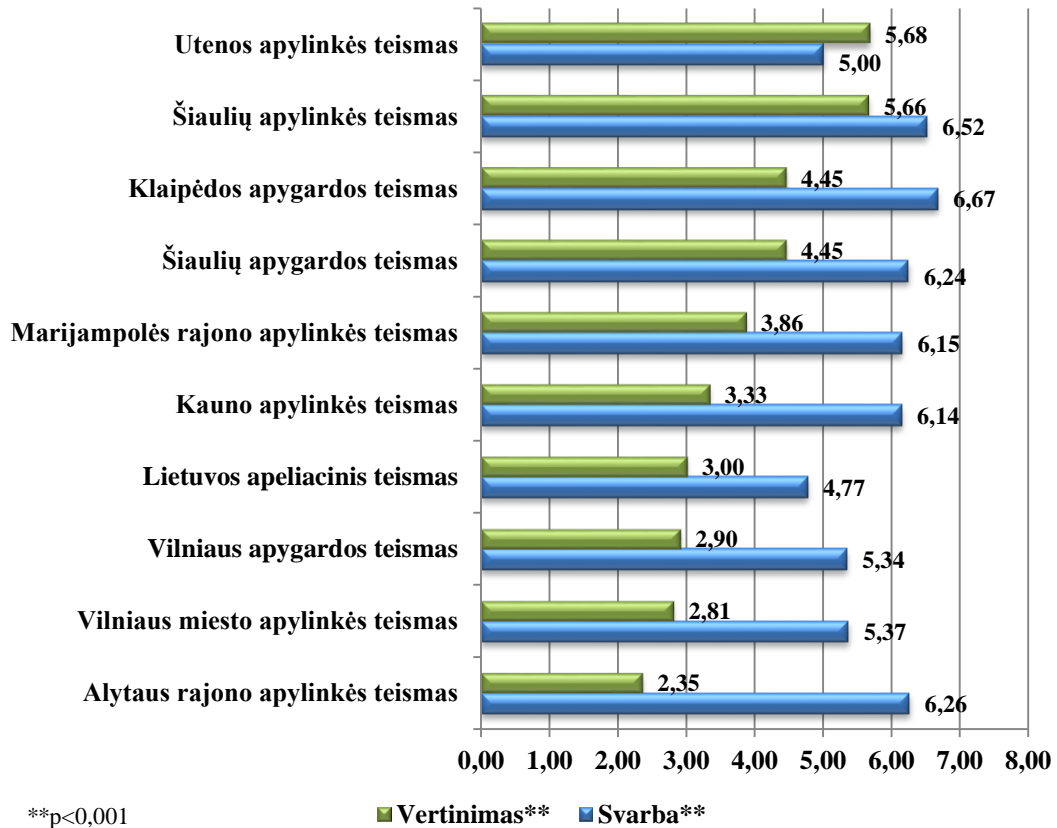
6 pav. Teiginio „Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus“ vertinimų vidurkiaai pagal teismus, N=502



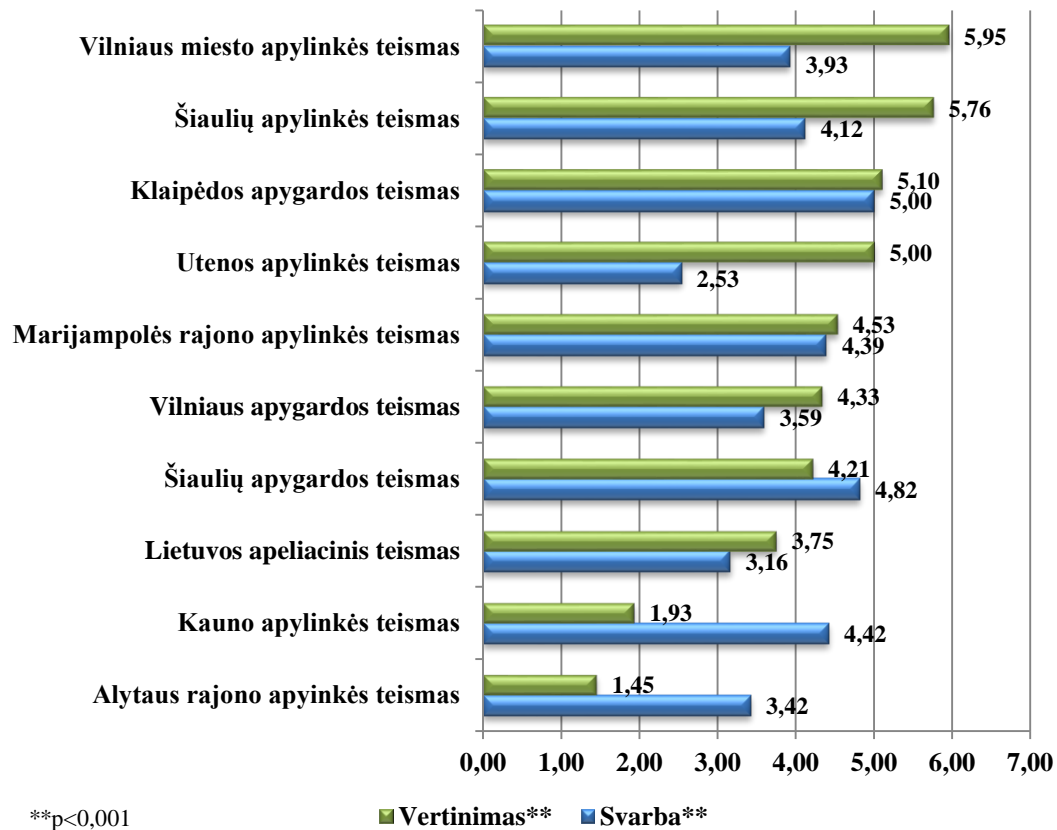
7 pav. Teiginio „Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



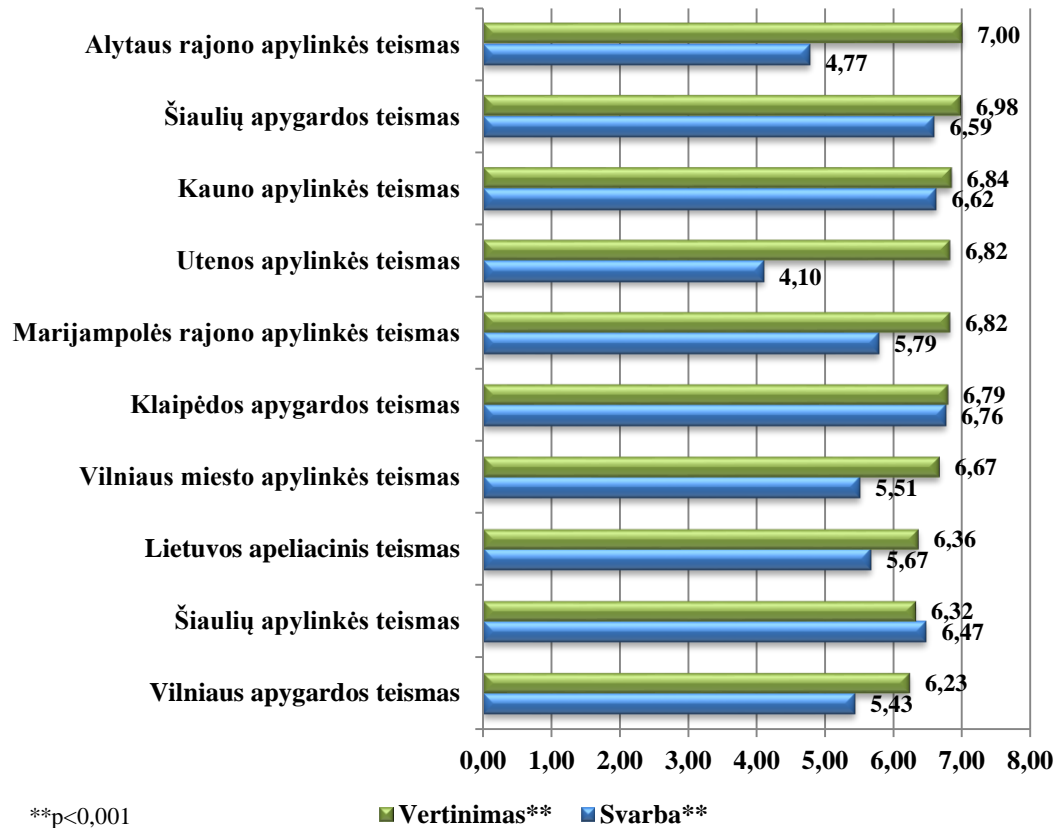
8 pav. Teiginio „Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



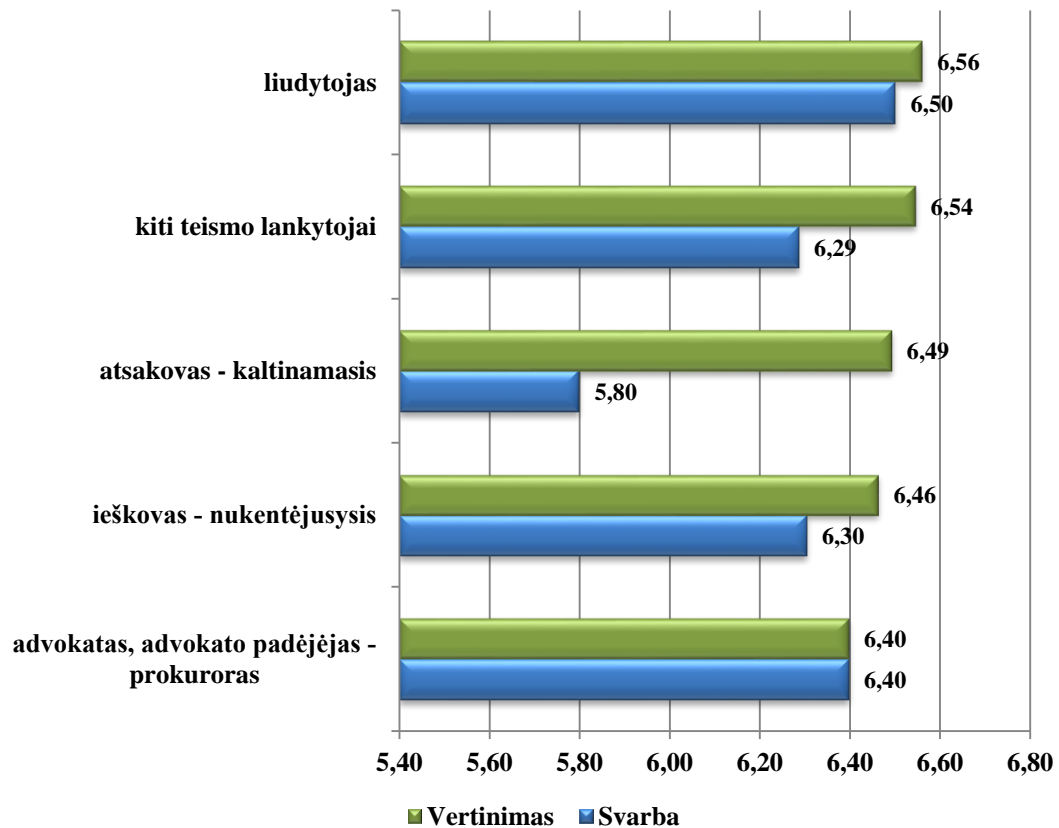
9 pav. Teiginio „Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



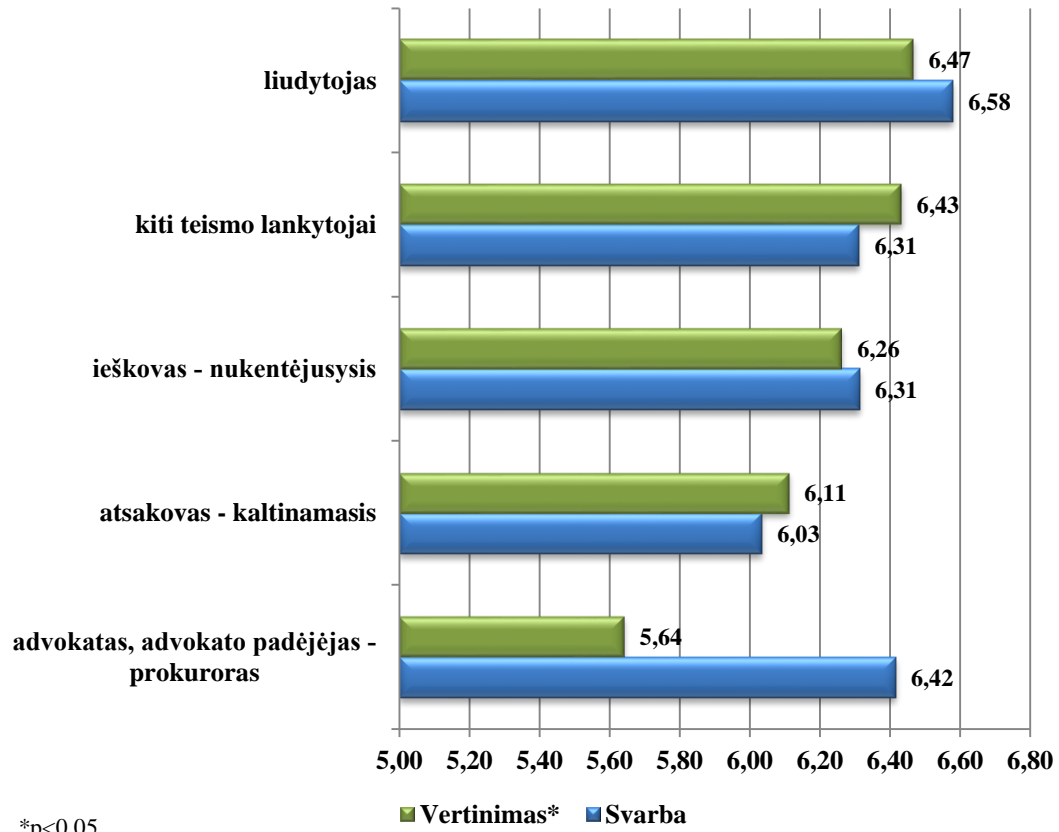
10 pav. Teiginio „Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



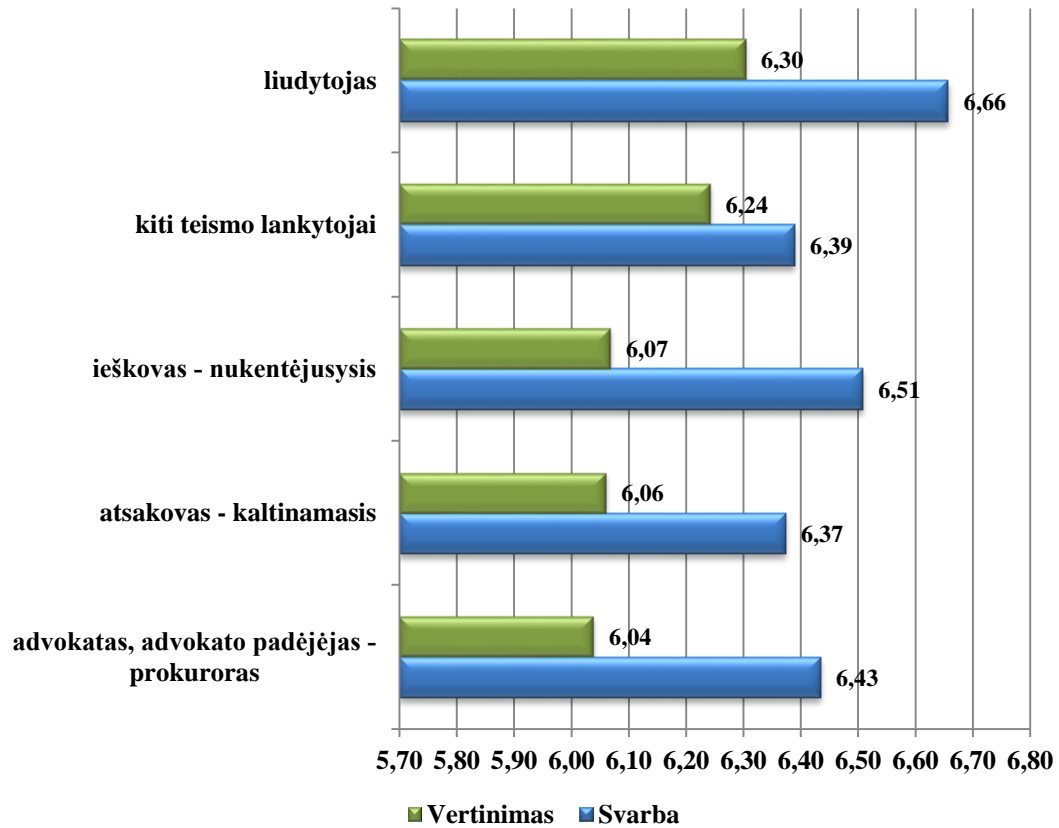
11 pav. Teiginio „Teisme yra nurodytos rūkymo vietos“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



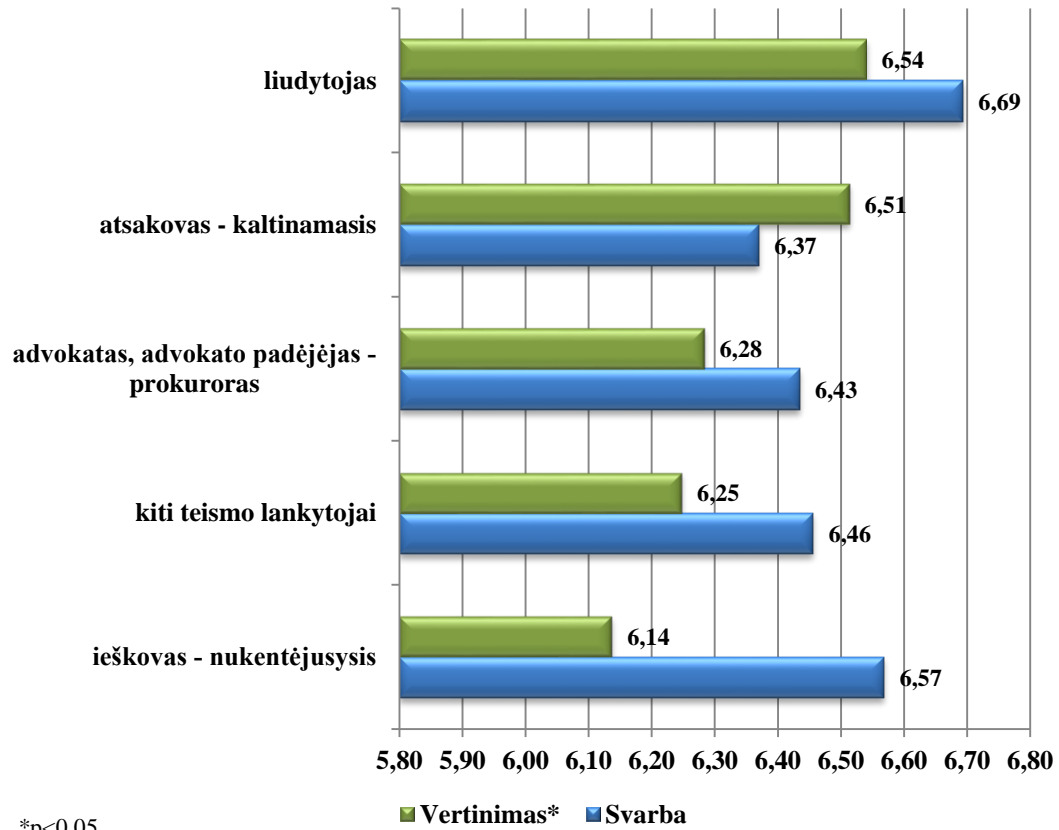
12 pav. Teiginio „Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



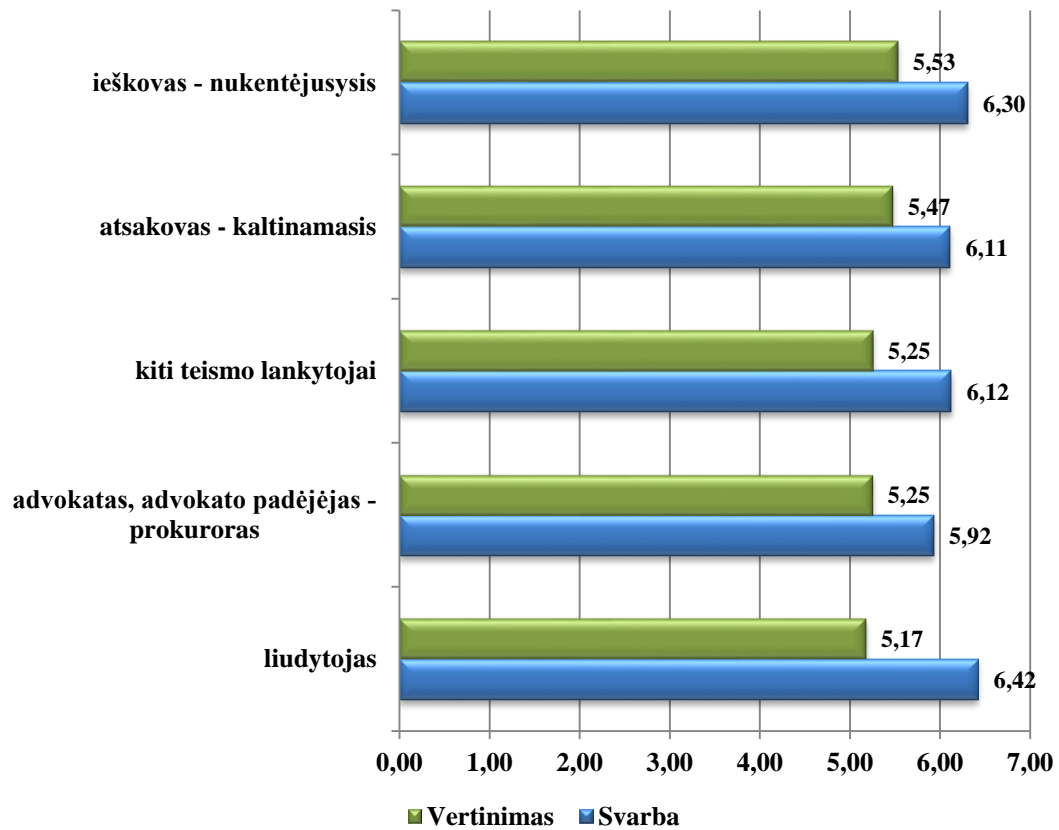
13 pav. Teiginio „Teismo patalpos yra išvėdintos“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



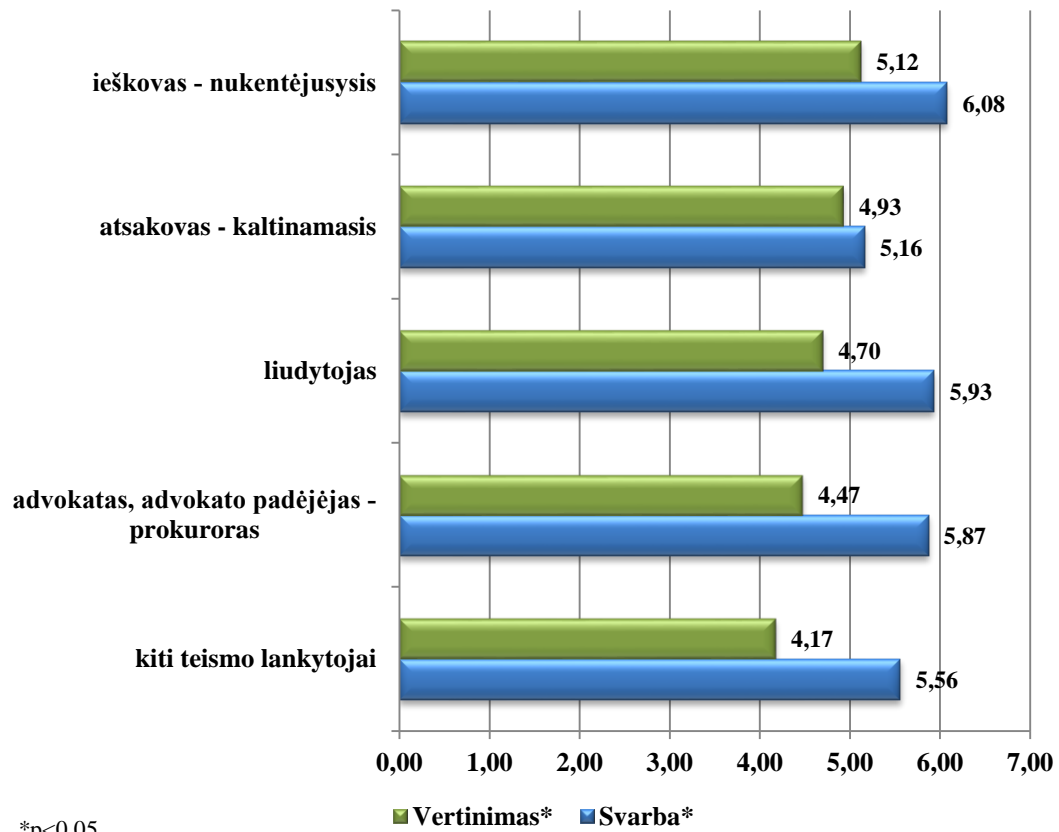
14 pav. Teiginio „Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



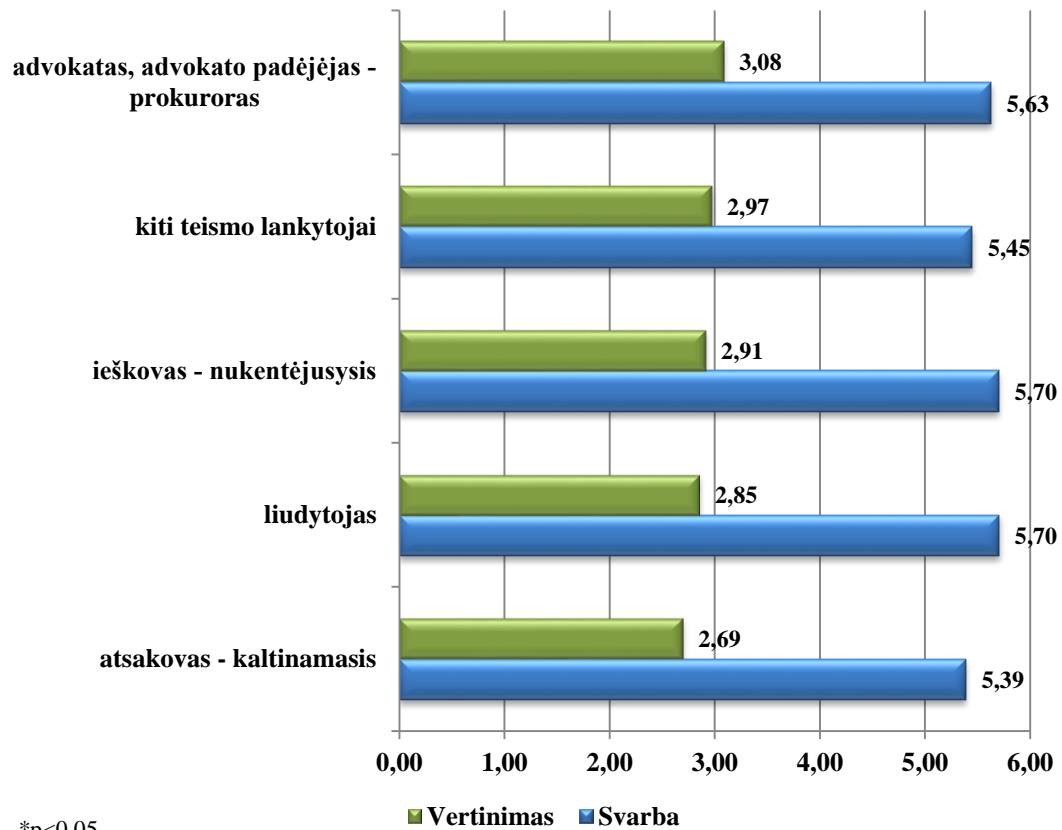
15 pav. Teiginio „Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



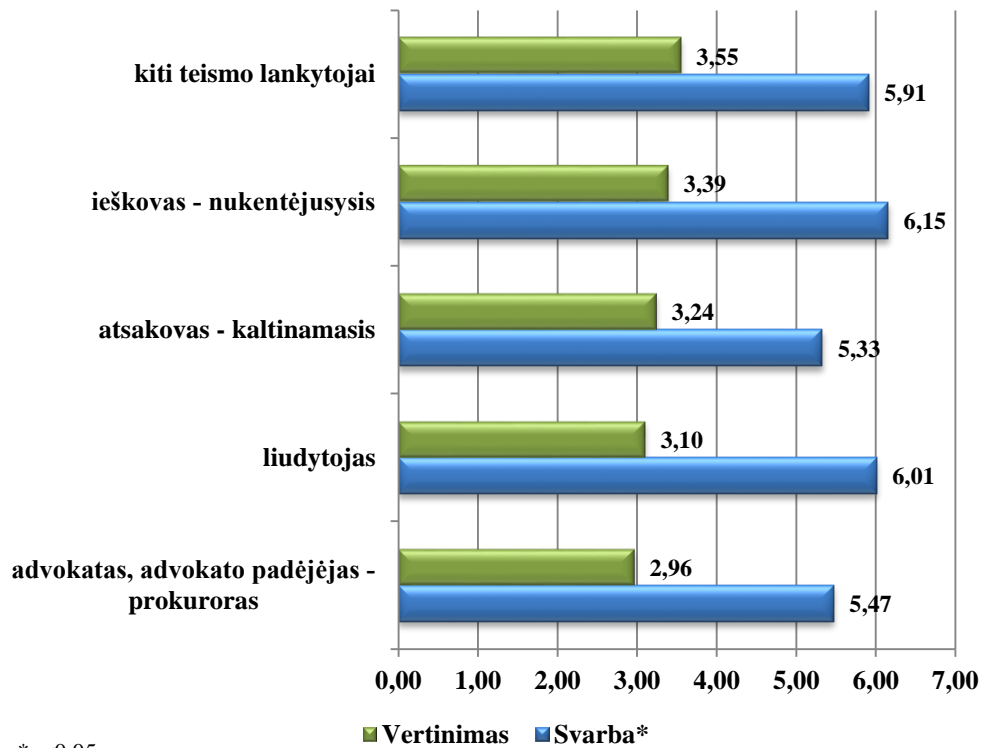
16 pav. Teiginio „Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



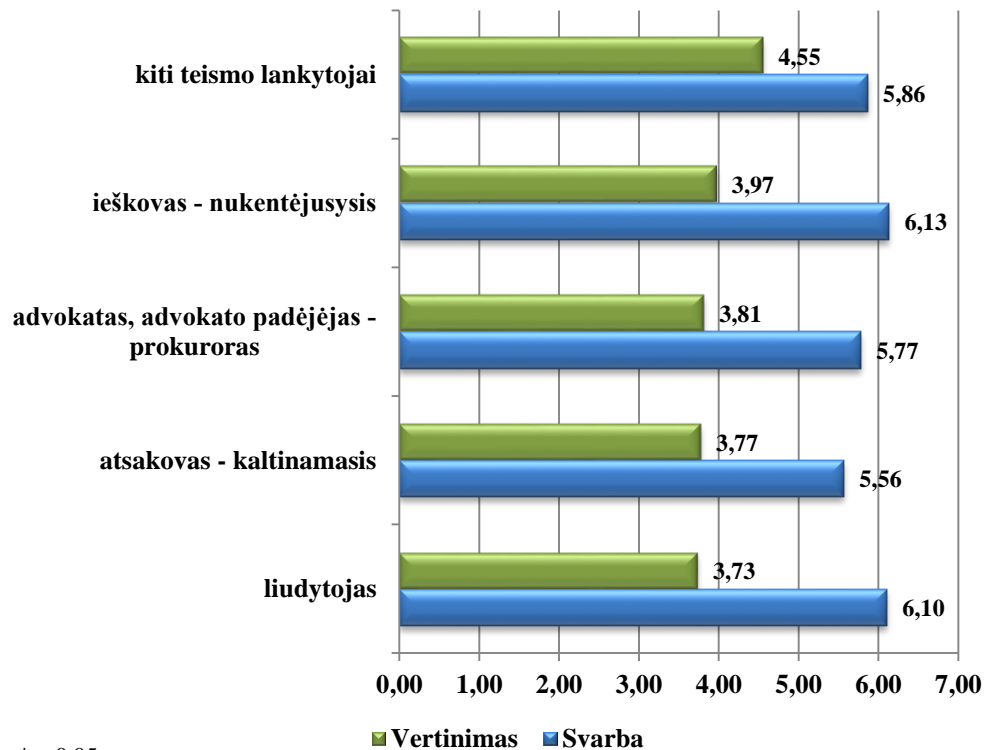
17 pav. Teiginio „Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



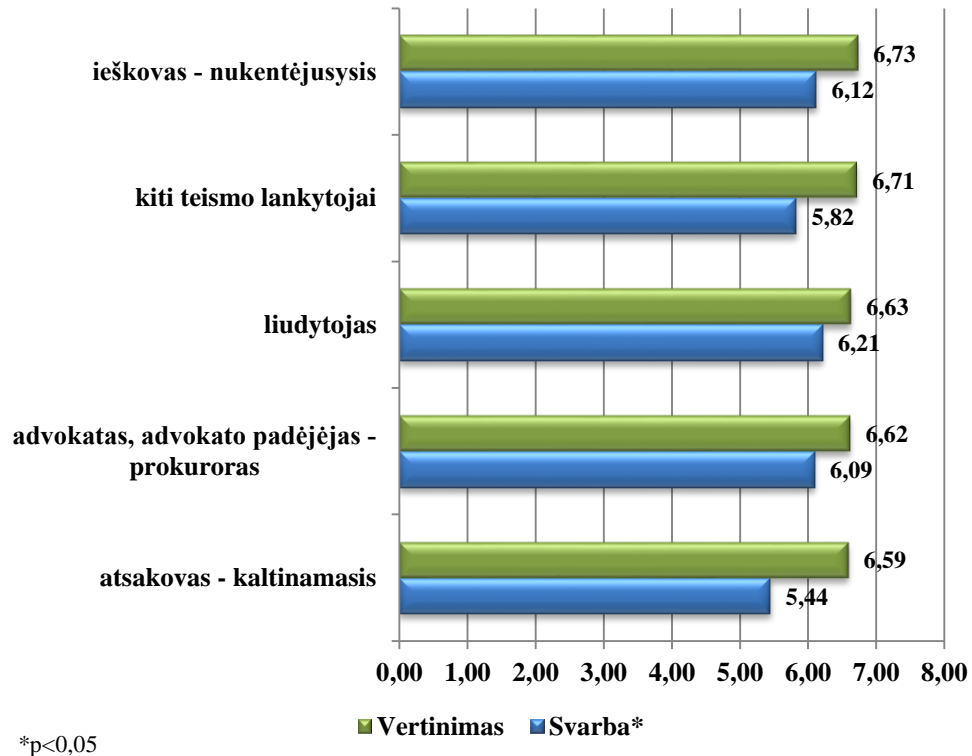
18 pav. Teiginio „Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



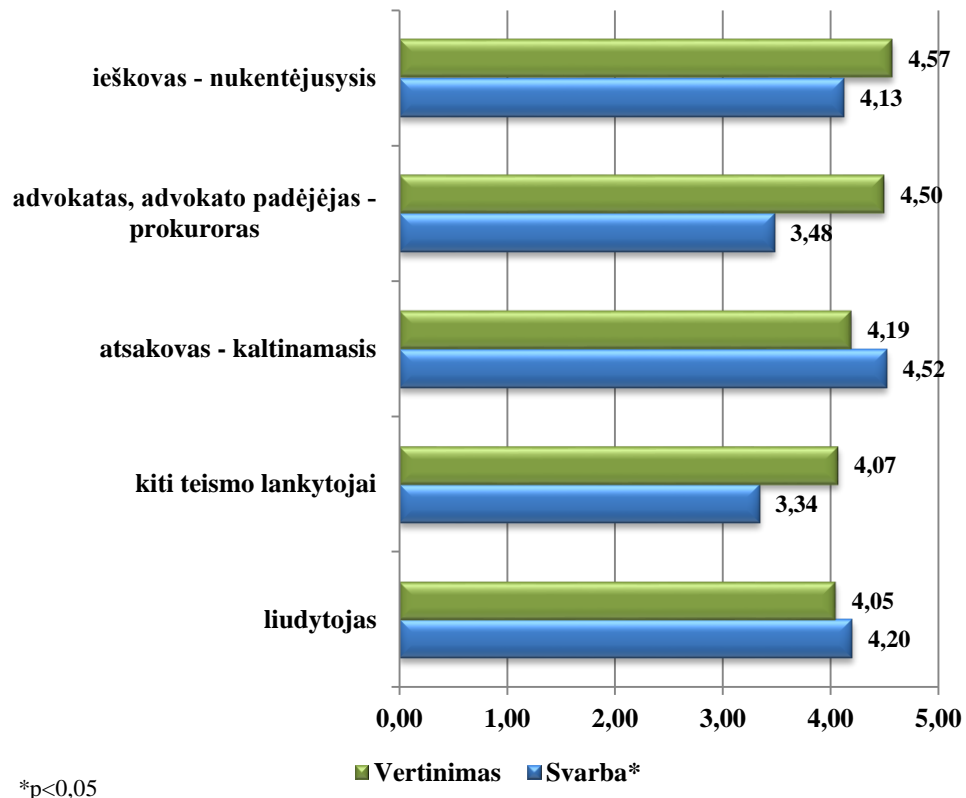
19 pav. Teiginio „Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



20 pav. Teiginio „Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



21 pav. Teiginio „Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



22 pav. Teiginio „Teisme yra nurodytos rūkymo vietos“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	Dirba darbą susijusį su teise	6,45	0,432	6,30	0,941
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,50		6,21	
Teismo patalpos yra išvėdintos	Dirba darbą susijusį su teise	5,90	0,002*	6,35	0,989
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,29		6,30	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštine, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	Dirba darbą susijusį su teise	6,12	0,667	6,48	0,615
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,14		6,48	
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	Dirba darbą susijusį su teise	6,31	0,702	6,53	0,832
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,35		6,50	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	Dirba darbą susijusį su teise	5,12	0,152	6,10	0,137
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,41		6,23	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	Dirba darbą susijusį su teise	4,25	0,016*	5,90	0,598
	Nedirba darbo susijusio su teise	4,86		5,68	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	Dirba darbą susijusį su teise	2,75	0,947	5,39	0,219
	Nedirba darbo susijusio su teise	2,90		5,61	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	Dirba darbą susijusį su teise	3,00	0,402	5,53	0,033*
	Nedirba darbo susijusio su teise	3,31		5,86	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	Dirba darbą susijusį su teise	3,79	0,722	5,75	0,227
	Nedirba darbo susijusio su teise	3,96		5,93	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	Dirba darbą susijusį su teise	6,65	0,668	6,18	0,165
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,66		5,88	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	Dirba darbą susijusį su teise	4,33	0,788	3,57	0,093
	Nedirba darbo susijusio su teise	4,26		4,11	

*p<0,05

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme dažnį, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	Lankėsi vieną kartą	6,15	0,363	6,15	0,522
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,33		6,36	
Teismo patalpos yra išvėdintos	Lankėsi vieną kartą	6,17	0,336	6,37	0,835
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,90		6,41	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	Lankėsi vieną kartą	6,30	0,059	6,70	0,757
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,69		6,62	
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	Lankėsi vieną kartą	6,16	0,894	6,70	0,714
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,90		6,67	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	Lankėsi vieną kartą	5,26	0,625	6,65	0,356
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,56		6,49	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	Lankėsi vieną kartą	4,56	0,309	6,47	0,738
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,13		6,41	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	Lankėsi vieną kartą	3,63	0,263	6,30	0,739
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	2,85		6,10	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	Lankėsi vieną kartą	4,27	0,063	6,39	0,651
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	2,86		6,41	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	Lankėsi vieną kartą	5,54	0,015*	6,50	0,885
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	3,74		6,38	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	Lankėsi vieną kartą	6,60	0,412	6,53	0,503
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,77		6,19	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	Lankėsi vieną kartą	4,91	0,404	4,47	0,613
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	3,88		4,17	

*p<0,05

**3 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal bylos tipą,
N=502**

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	Civilinėje	6,53	0,709	6,42	0,002*
	Baudžiamojoje	6,50		6,29	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,41		5,55	
Teismo patalpos yra išvėdintos	Civilinėje	6,29	0,017*	6,43	0,019*
	Baudžiamojoje	6,34		6,36	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,96		5,84	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	Civilinėje	6,19	0,074	6,50	0,017*
	Baudžiamojoje	6,27		6,58	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,94		6,15	
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	Civilinėje	6,32	0,025*	6,51	0,003*
	Baudžiamojoje	6,47		6,62	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,24		6,20	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	Civilinėje	5,11	0,003*	6,23	0,919
	Baudžiamojoje	5,65		6,18	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,42		6,10	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	Civilinėje	4,54	0,023*	5,85	0,012*
	Baudžiamojoje	5,06		5,74	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	4,78		5,04	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	Civilinėje	2,93	0,252	5,71	0,243
	Baudžiamojoje	2,72		5,43	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	3,34		5,36	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	Civilinėje	3,23	<0,001**	5,92	0,030*
	Baudžiamojoje	2,95		5,85	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	4,39		5,22	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	Civilinėje	3,99	<0,001**	6,05	0,009*
	Baudžiamojoje	3,46		5,97	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,28		5,15	

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	Civilinėje	6,64	0,930	5,92	0,001**
	Baudžiamojoje	6,65		6,20	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,72		5,32	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	Civilinėje	4,45	0,189	3,80	0,279
	Baudžiamojoje	3,93		4,17	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	4,83		4,15	

*p<0,05; **p<0,001

4 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal bylos nuosprendžio palankumą respondentui, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	Priimtas respondento naudai	6,48	0,198	6,13	0,504
	Priimtas ne respondento naudai	6,31		6,26	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,48		6,23	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,70		6,19	
Teismo patalpos yra išvėdintos	Priimtas respondento naudai	6,09	0,363	6,27	0,796
	Priimtas ne respondento naudai	6,12		6,35	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,22		6,30	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,38		6,34	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	Priimtas respondento naudai	6,02	0,449	6,46	0,128
	Priimtas ne respondento naudai	6,17		6,62	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,16		6,48	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,13		6,23	

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	Priimtas respondento naudai	6,26	0,180	6,51	0,363
	Priimtas ne respondento naudai	6,02		6,67	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,40		6,48	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,28		6,43	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	Priimtas respondento naudai	5,17	0,113	6,21	0,048*
	Priimtas ne respondento naudai	5,26		6,21	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,47		6,25	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,04		5,85	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	Priimtas respondento naudai	4,89	0,981	5,91	0,476
	Priimtas ne respondento naudai	4,74		5,88	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	4,74		5,60	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	4,83		5,89	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	Priimtas respondento naudai	3,12	0,019*	5,80	0,067
	Priimtas ne respondento naudai	2,85		6,00	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	2,71		5,49	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	3,82		5,42	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	Priimtas respondento naudai	3,51	0,257	6,05	0,150
	Priimtas ne respondento naudai	3,32		5,92	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	3,13		5,71	

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	3,76		5,79	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	Priimtas respondento naudai	3,96	0,292	5,97	0,297
	Priimtas ne respondento naudai	3,86		6,05	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	3,81		5,84	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	4,64		5,85	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	Priimtas respondento naudai	6,47	0,328	6,08	0,299
	Priimtas ne respondento naudai	6,79		6,21	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,66		5,83	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,74		6,13	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	Priimtas respondento naudai	4,33	0,504	4,33	0,511
	Priimtas ne respondento naudai	3,60		4,31	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	4,38		3,92	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	4,62		4,28	

*p<0,05

5 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal lytį, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	Vyras	6,50	0,858	6,11	0,058
	Moteris	6,49		6,39	
Teismo patalpos yra išvėdintos	Vyras	6,19	0,207	6,23	0,100
	Moteris	6,29		6,43	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštine, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	Vyras	6,08	0,394	6,44	0,939
	Moteris	6,23		6,52	

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	Vyras	6,36	0,618	6,46	0,723
	Moteris	6,32		6,57	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	Vyras	5,30	0,232	6,18	0,720
	Moteris	5,46		6,26	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	Vyras	4,80	0,936	5,58	0,051
	Moteris	4,71		5,90	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	Vyras	2,97	0,259	5,49	0,157
	Moteris	2,74		5,69	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	Vyras	3,26	0,834	5,71	0,124
	Moteris	3,24		5,94	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	Vyras	3,86	0,484	5,80	0,048*
	Moteris	4,02		6,04	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	Vyras	6,60	0,195	5,92	0,927
	Moteris	6,74		5,94	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	Vyras	4,15	0,236	4,50	<0,001**
	Moteris	4,50		3,33	

*p<0,05; **p<0,001

6 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal amžiaus grupes, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	18-30 m.	6,46	0,636	5,97	0,040*
	31-50 m.	6,52		6,29	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,49		6,40	
Teismo patalpos yra išvėdintos	18-30 m.	6,20	0,653	6,13	0,133
	31-50 m.	6,23		6,33	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,27		6,48	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštine, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	18-30 m.	5,97	0,190	6,34	0,237
	31-50 m.	6,26		6,48	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,11		6,63	
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	18-30 m.	6,31	0,496	6,40	0,511
	31-50 m.	6,41		6,50	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,26		6,65	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	18-30 m.	5,10	0,082	6,11	0,072
	31-50 m.	5,51		6,14	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,40		6,45	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	18-30 m.	4,42	0,074	5,48	0,013*
	31-50 m.	4,88		5,69	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	4,93		6,02	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo	18-30 m.	2,78	0,818	5,37	0,162

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
vandens	31-50 m.	2,86		5,63	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	3,01		5,71	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	18-30 m.	3,34	0,488	5,58	0,034*
	31-50 m.	3,11		5,87	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	3,40		5,94	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	18-30 m.	4,03	0,168	5,74	0,116
	31-50 m.	3,68		6,00	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	4,24		5,89	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	18-30 m.	6,53	0,182	5,79	0,076
	31-50 m.	6,68		5,88	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,75		6,15	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	18-30 m.	4,13	0,742	4,40	0,039*
	31-50 m.	4,34		4,06	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	4,35		3,57	

*p<0,0

7 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal išsilavinimą, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,63	0,022*	6,13	0,738
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,37		6,23	
	aukštasis	6,47		6,30	
Teismo patalpos yra išvėdintos	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,43	0,016*	6,29	0,409
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,18		6,26	
	aukštasis	6,08		6,37	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,22	0,178	6,56	0,115
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,17		6,43	
	aukštasis	6,04		6,43	
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,56	0,003*	6,51	0,428
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,33		6,50	
	aukštasis	6,14		6,51	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,58	0,062	6,35	0,061
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,25		6,16	
	aukštasis	5,26		6,11	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,08	0,012*	5,64	0,250
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	4,83		5,60	
	aukštasis	4,44		5,87	

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	2,57	0,063	5,81	0,012*
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	3,17		5,29	
	aukštasis	2,89		5,59	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	3,31	0,260	5,73	0,743
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	3,50		5,76	
	aukštasis	3,03		5,90	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	3,87	0,832	5,74	0,928
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	3,89		6,04	
	aukštasis	3,99		5,93	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,71	0,456	5,81	0,718
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,60		5,96	
	aukštasis	6,65		6,01	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	4,12	0,386	4,42	0,017*
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	4,17		4,01	
	aukštasis	4,51		3,64	

*p<0,05

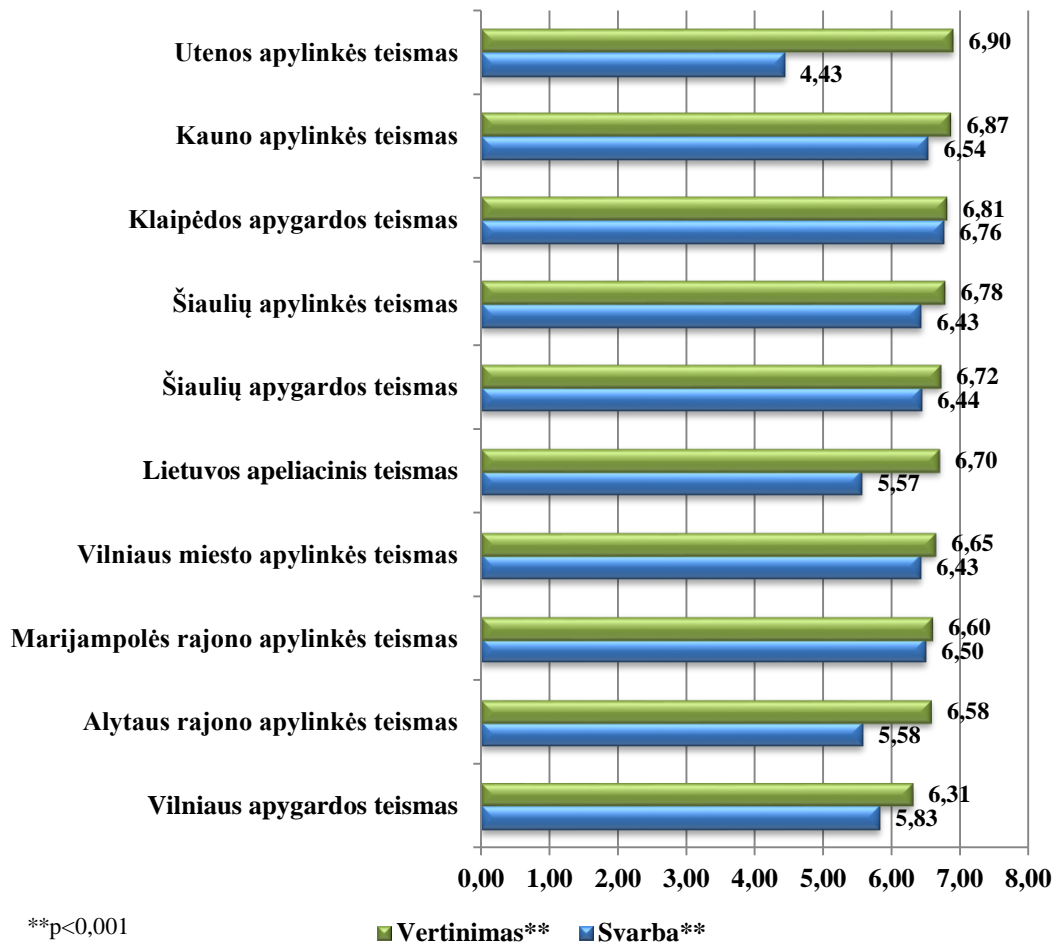
8 lentelė. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai pagal gyvenamąją vietovę, N=502

Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo patalpos yra švarios ir tvarkingos	miestas	6,47	0,694	6,25	0,898
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,55		6,17	
Teismo patalpos yra išvėdintos	miestas	6,20	0,735	6,30	0,805
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,30		6,34	
Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (informacijos teikimo langelius, raštine, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.)	miestas	6,14	0,605	6,46	0,657
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,14		6,51	
Ant teismo patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie skyrių darbuotojus ir pan.)	miestas	6,32	0,596	6,51	0,829
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,38		6,50	

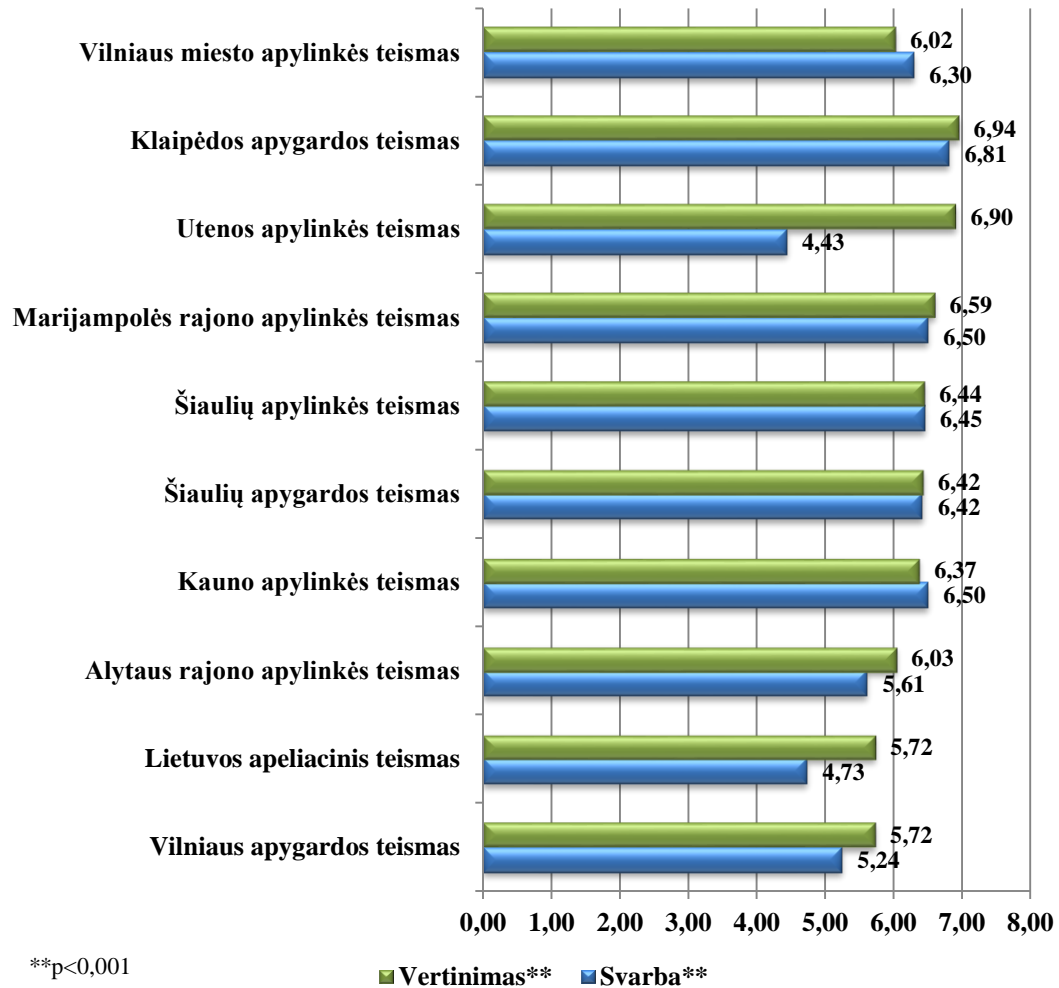
Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai sėdimų vietų	miestas	5,45	0,099	6,13	0,075
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,17		6,40	
Teismo laukiamuosiuose yra pakankamai stalų, kur galima rašyti, pildyti dokumentus	miestas	4,83	0,242	5,79	0,270
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	4,60		5,53	
Teismo laukiamuosiuose yra geriamojo vandens	miestas	2,68	0,007*	5,62	0,412
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	3,37		5,48	
Teisme laukimo patalpos yra išdėstytos taip, kad ieškovas/-ai ir atsakovas/-ai galėtų laukti bylos svarstymo ar sprendimo priėmimo atskirai	miestas	3,16	0,137	5,90	0,149
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	3,49		5,57	
Teisme yra atskiros patalpos, kur asmenys gali bendrauti su advokatais ir kitais atstovais (teismo proceso šalimis)	miestas	3,76	0,041*	6,01	0,071
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	4,35		5,63	
Teismo posėdžių salėse yra valstybės simboliai (valstybės herbas, vėliava)	miestas	6,65	0,881	6,00	0,208
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,68		5,77	
Teisme yra nurodytos rūkymo vietos	miestas	4,14	0,263	4,03	0,958
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	4,57		4,04	

* $p < 0,05$

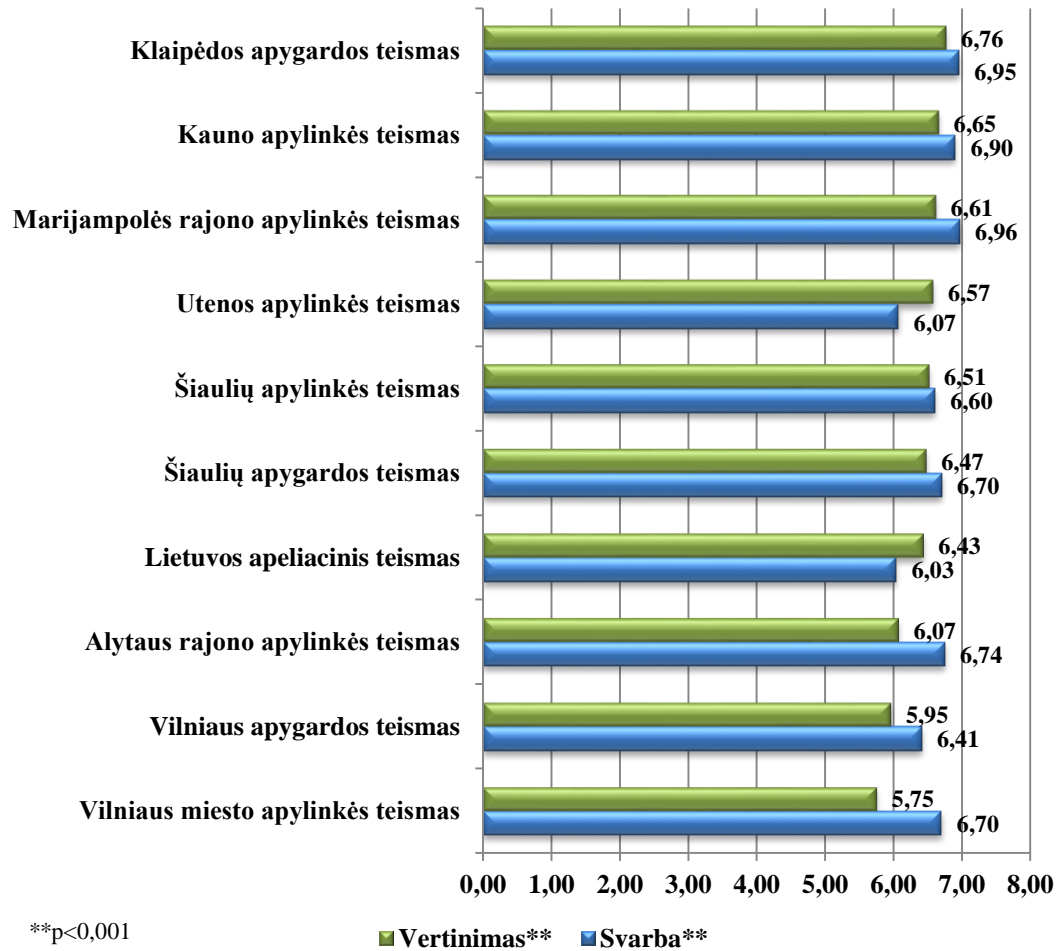
4 priedas. Asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimas (vertinami darbuotojai (ne teisėjai))



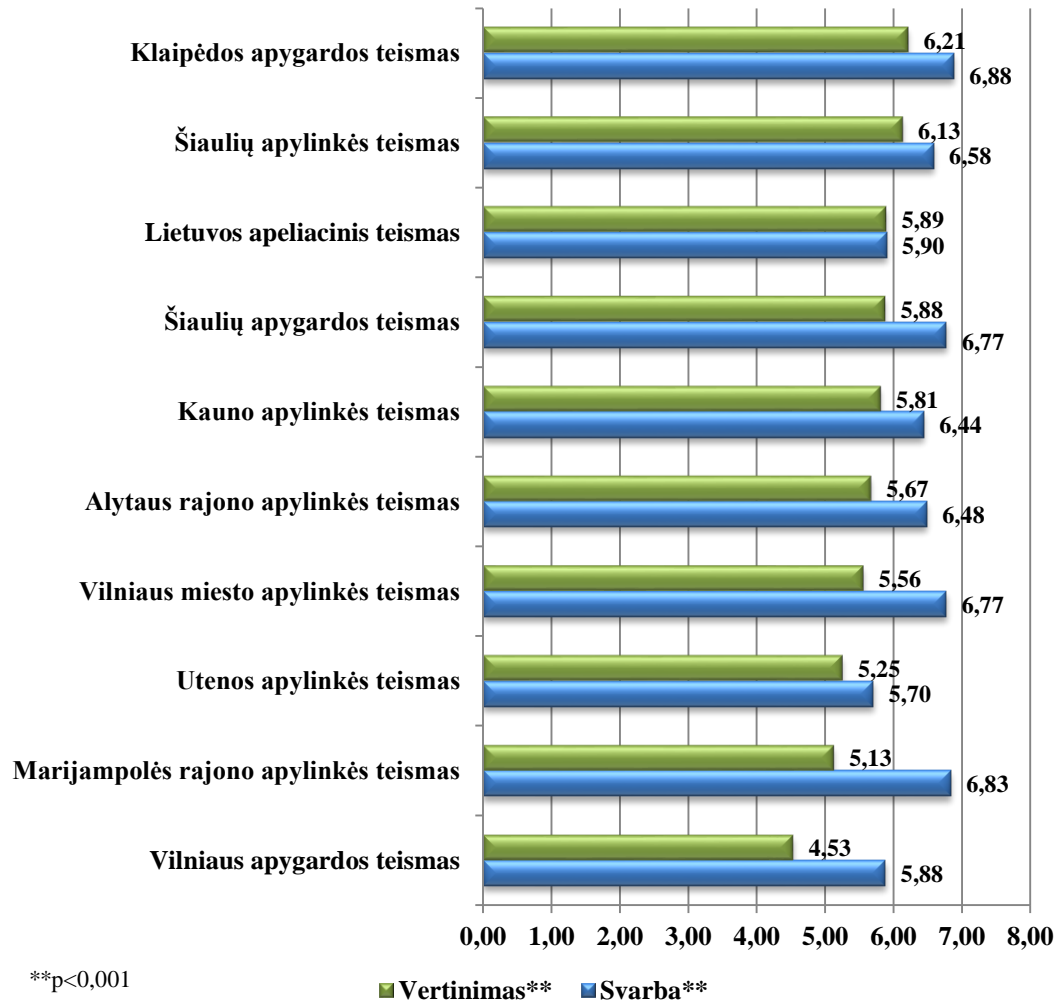
1 pav. Teiginio „Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



2 pav. Teiginio „Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502

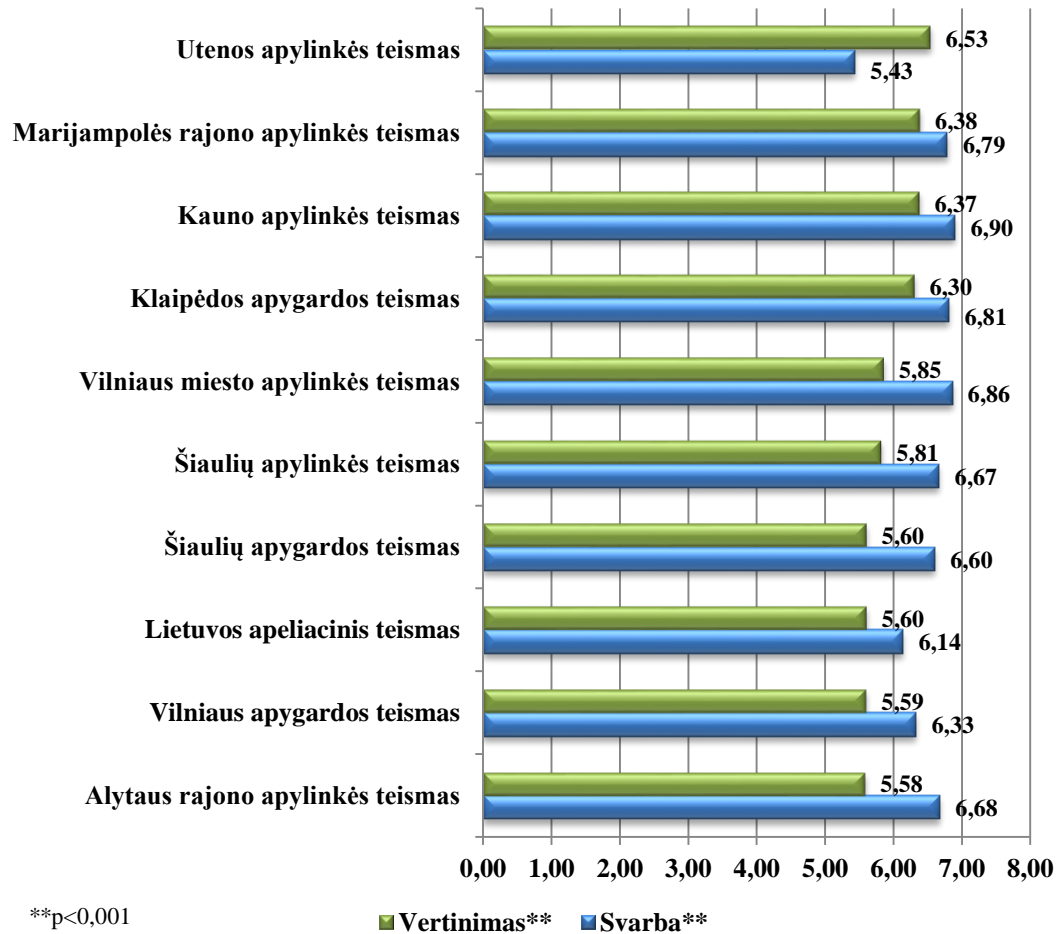


3 pav. Teiginio „Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502

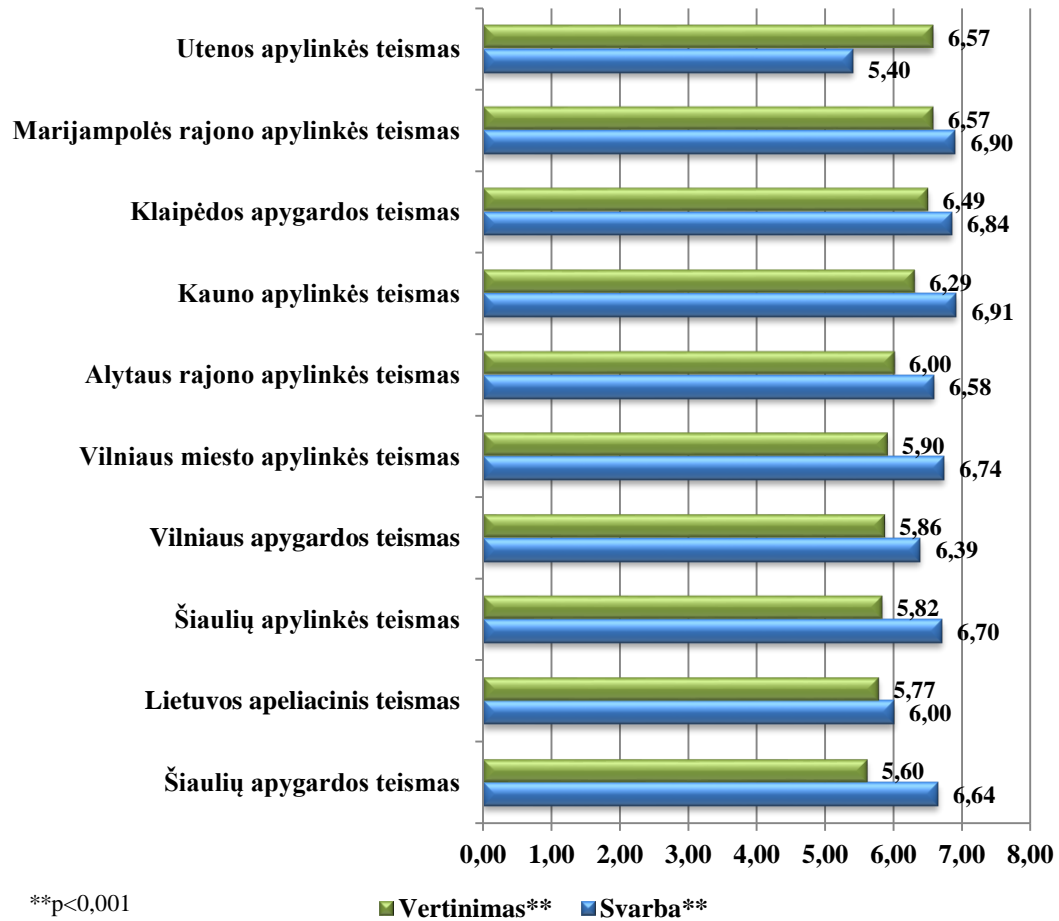


4 pav. Teiginio „Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant“ vertinimų vidurkiai teismus, N=502

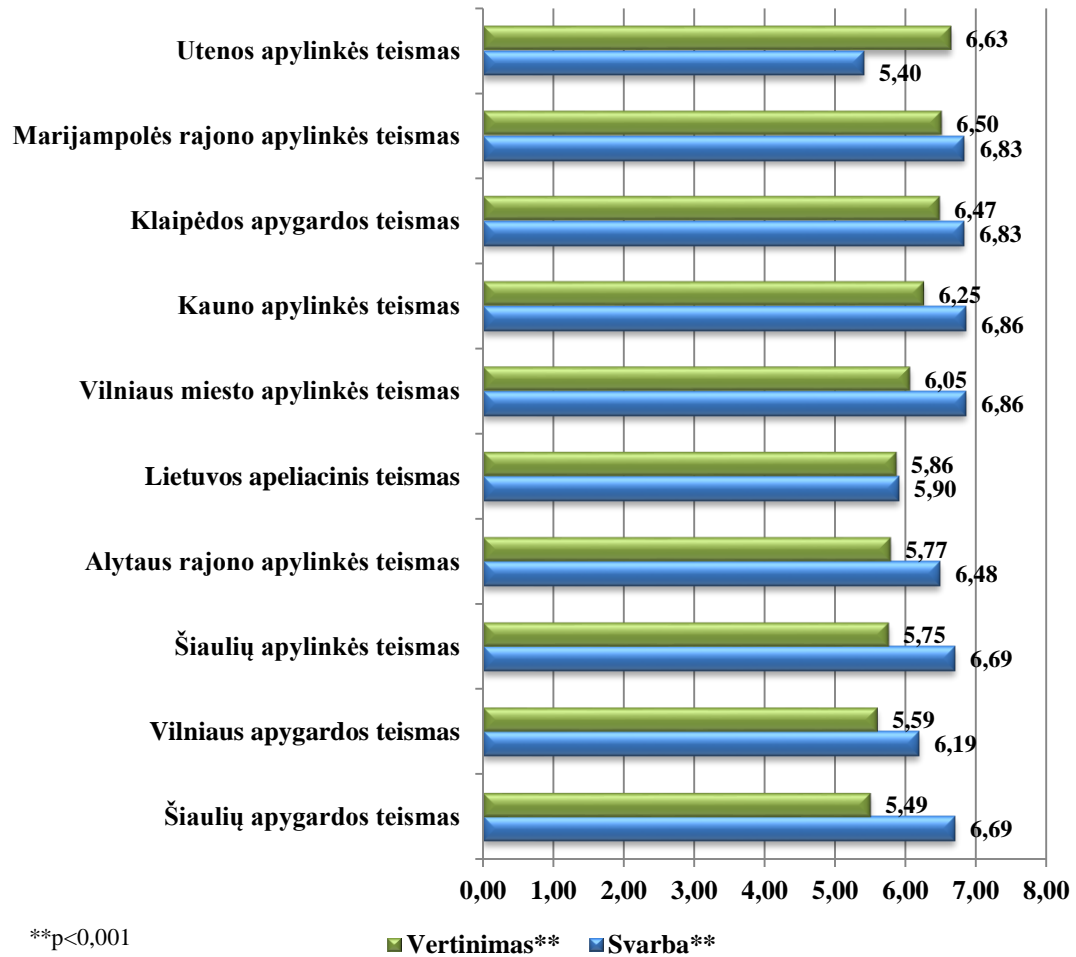
t



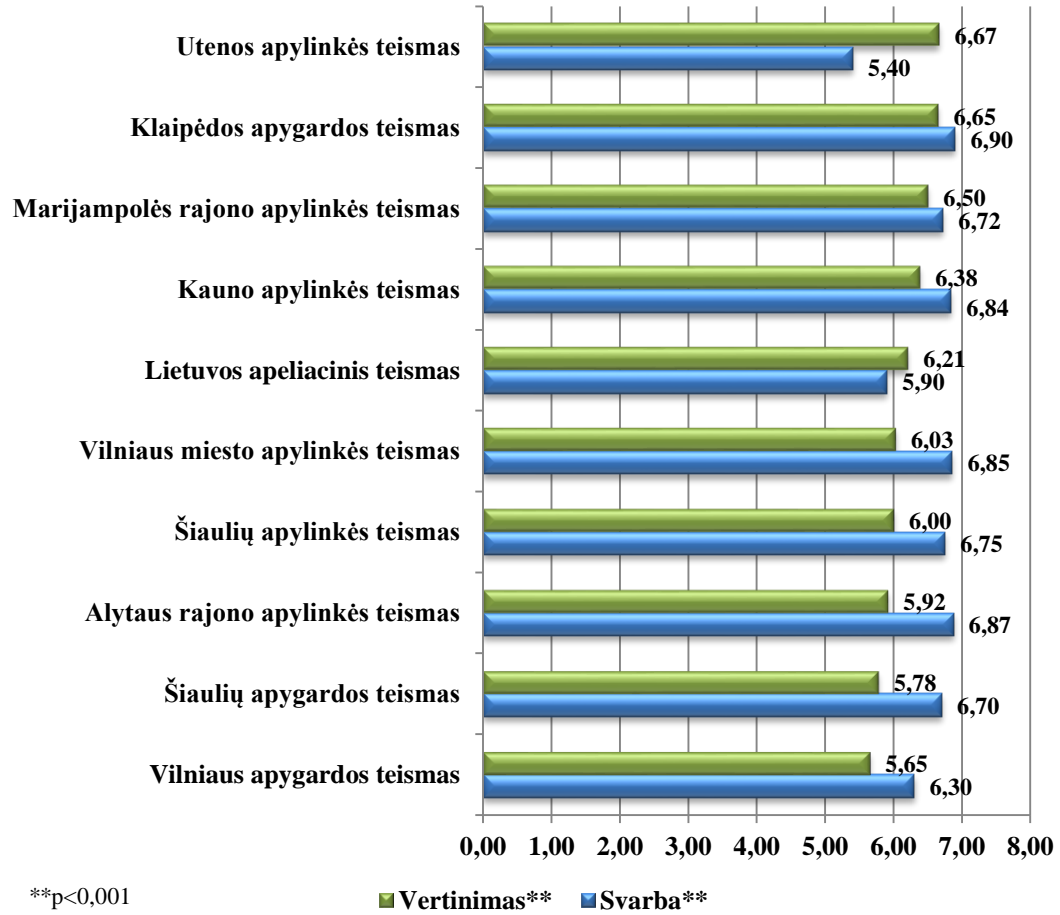
5 pav. Teiginio „Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



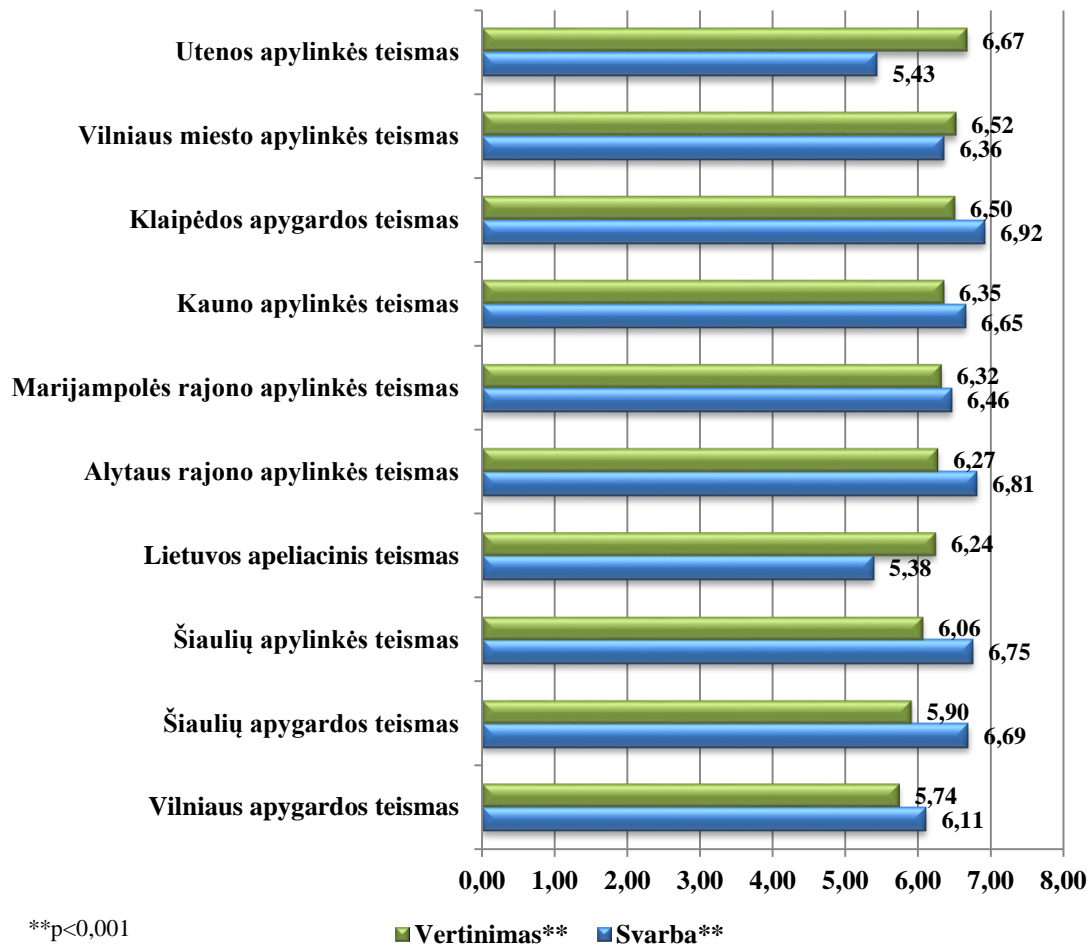
6 pav. Teiginio „Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



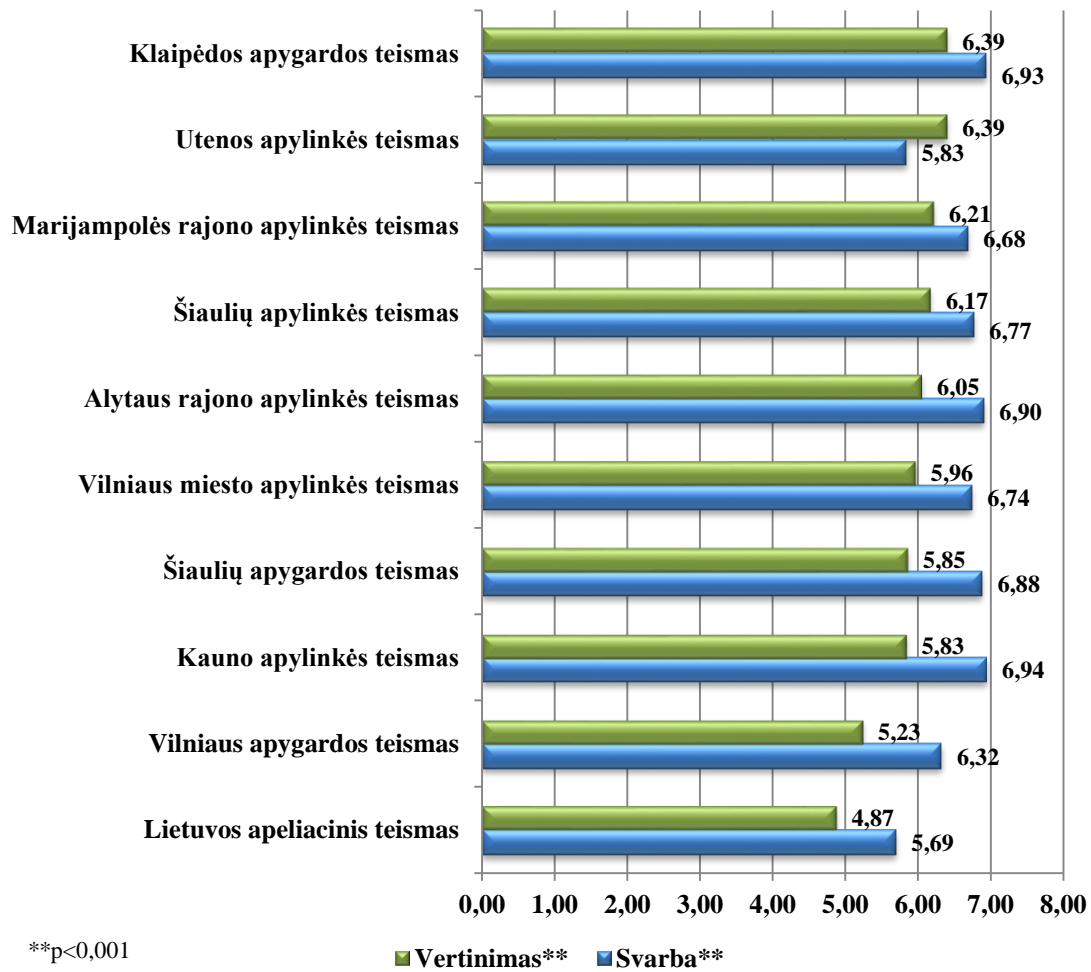
7 pav. Teiginio „Teismo darbuotojai yra paslaugūs“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



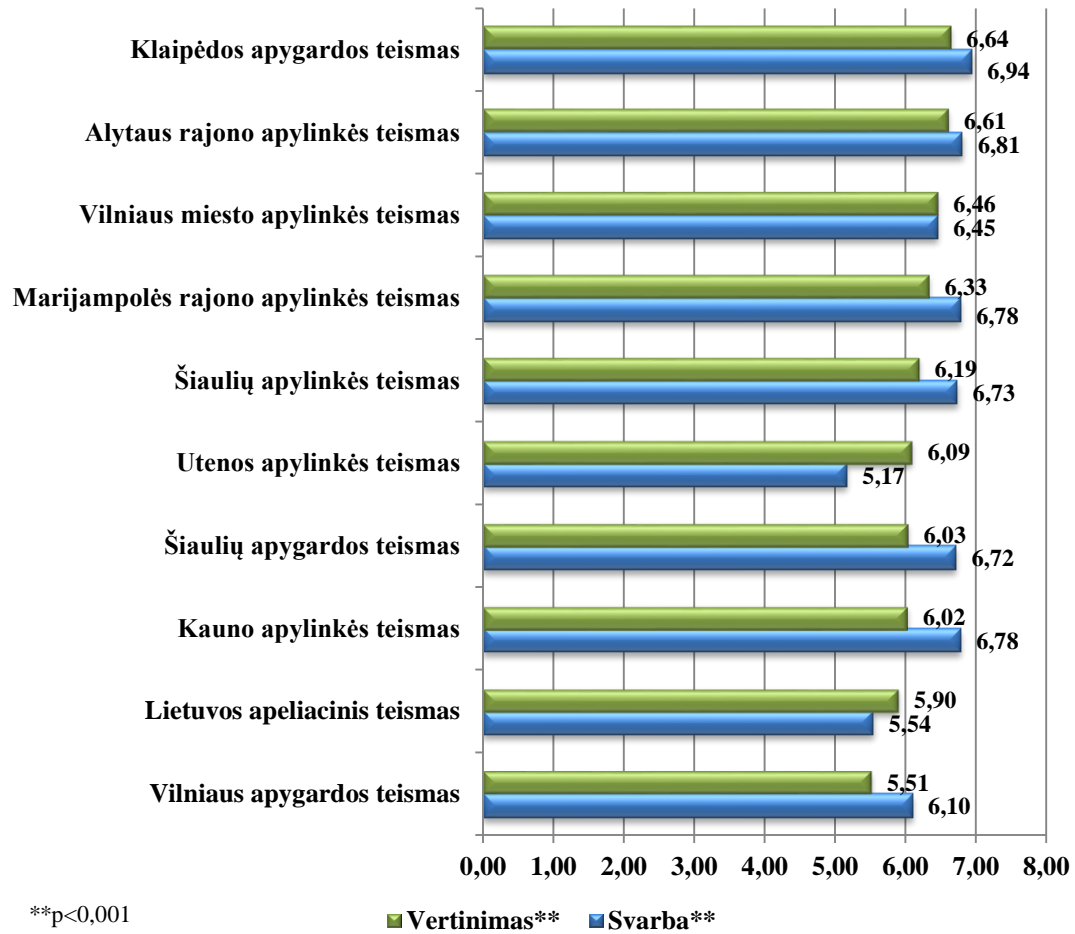
8 pav. Teiginio „Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



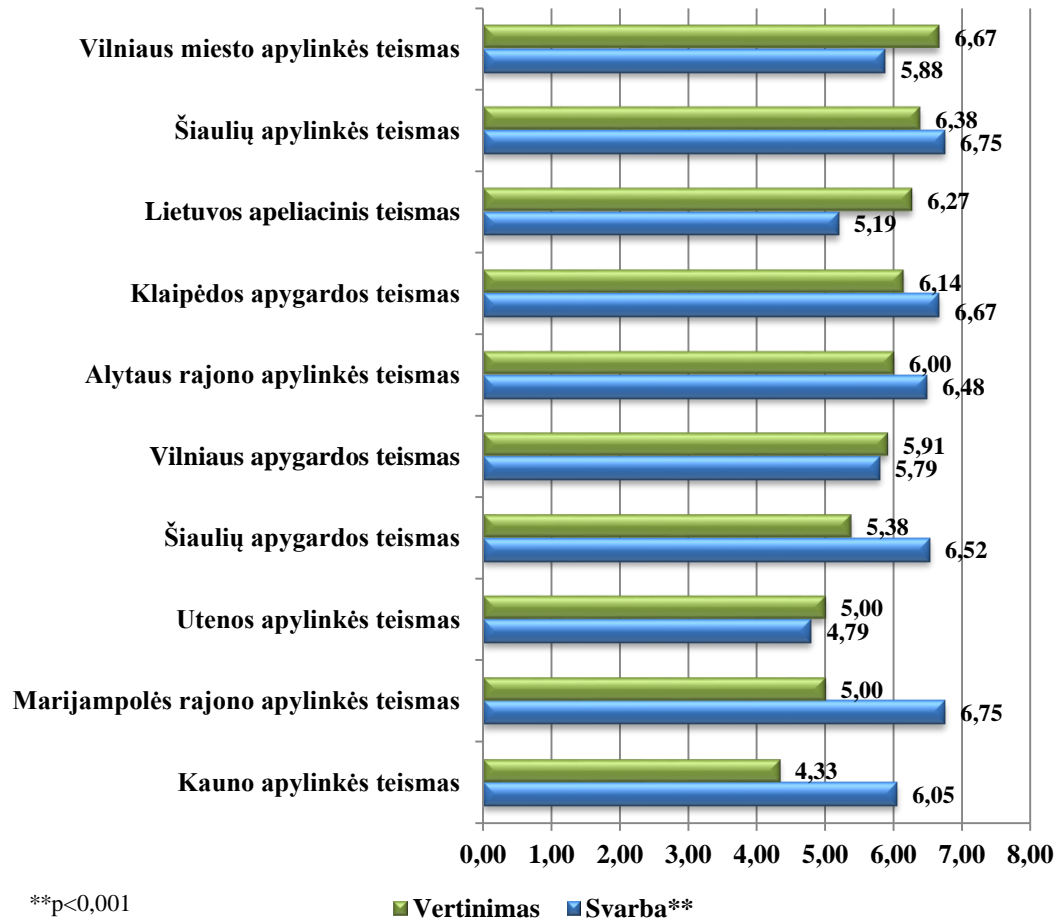
9 pav. Teiginio „Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



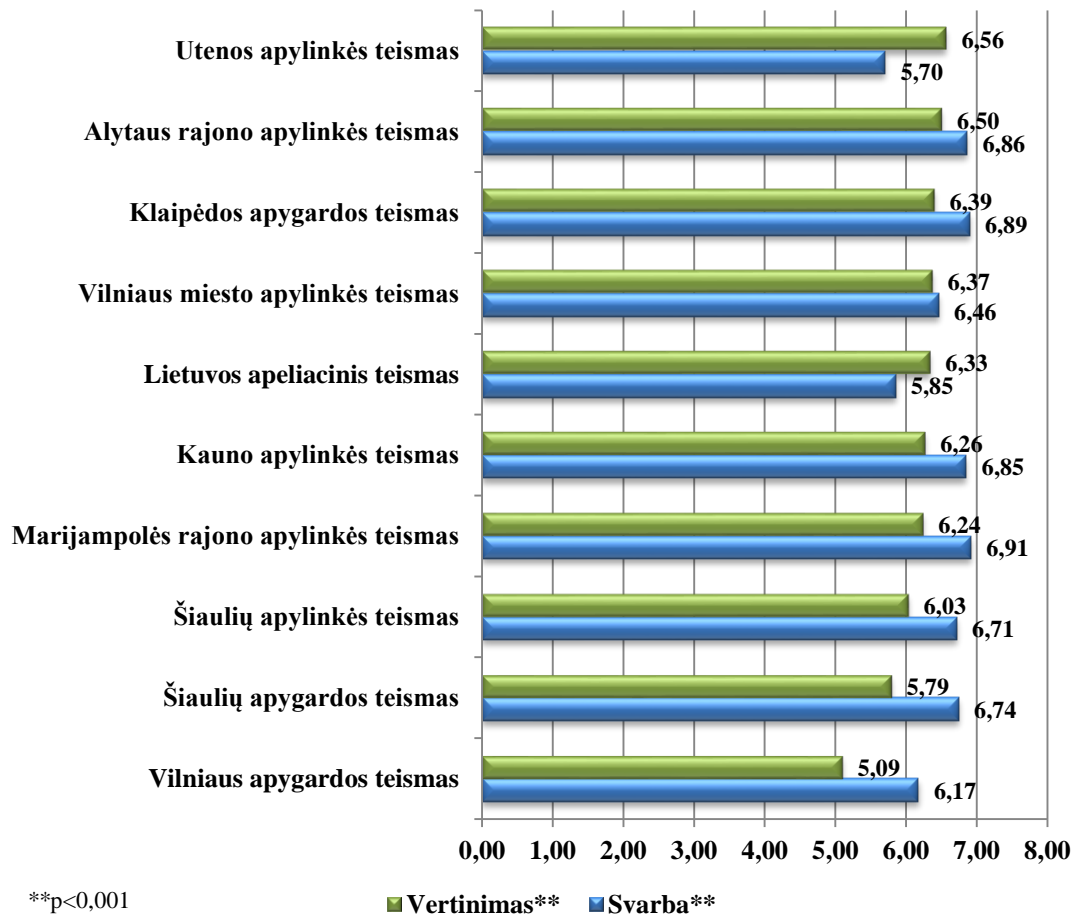
10 pav. Teiginio „Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



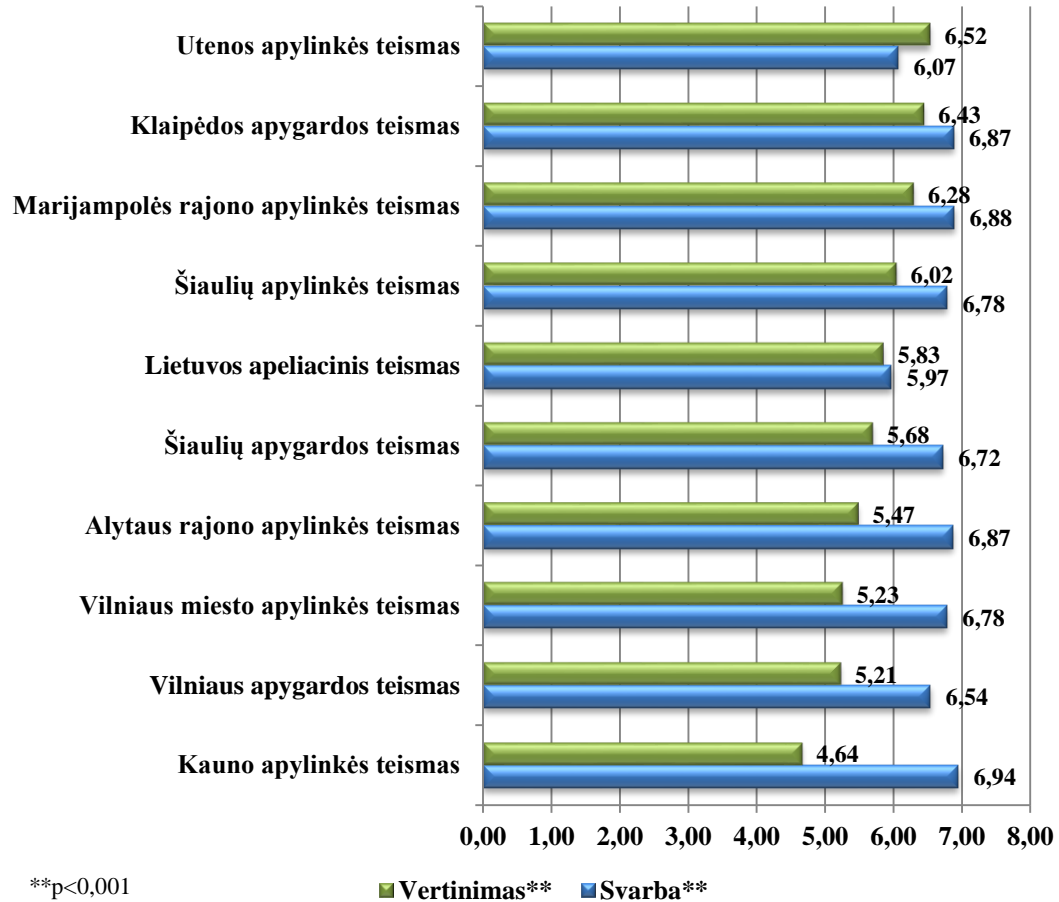
11 pav. Teiginio „Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



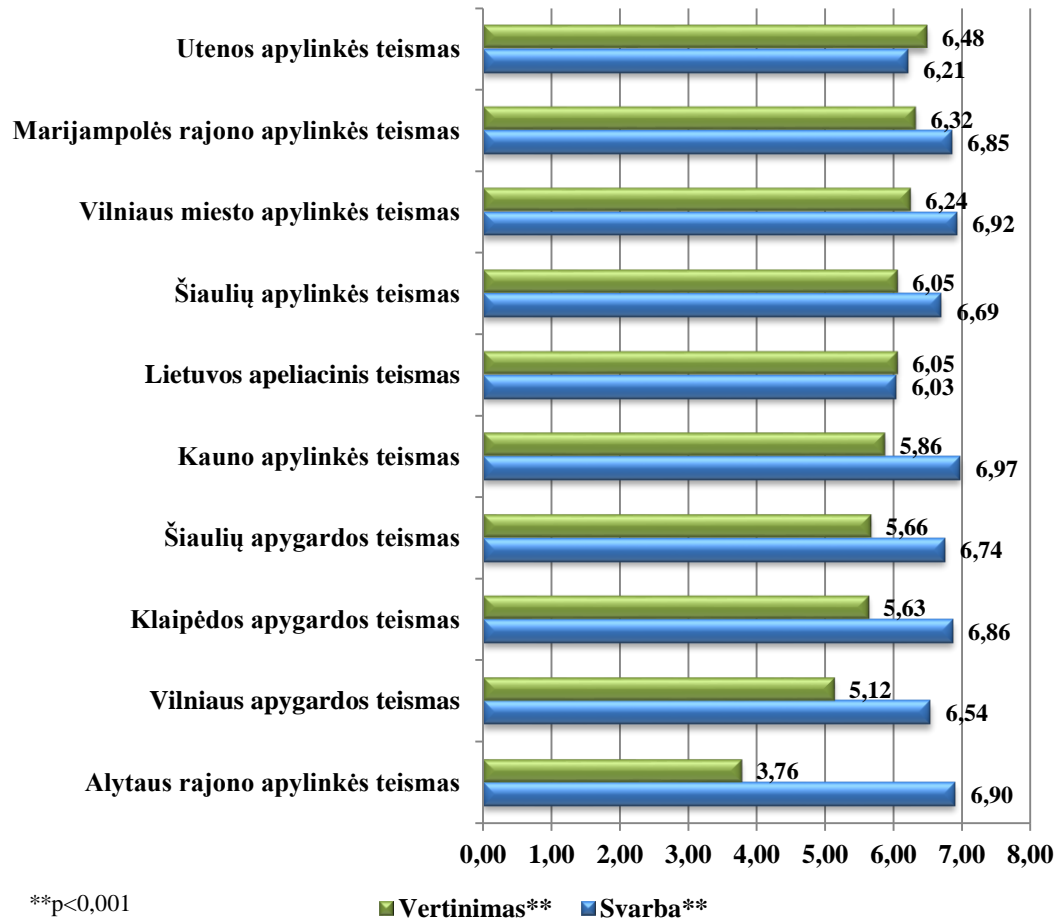
12 pav. Teiginio „Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



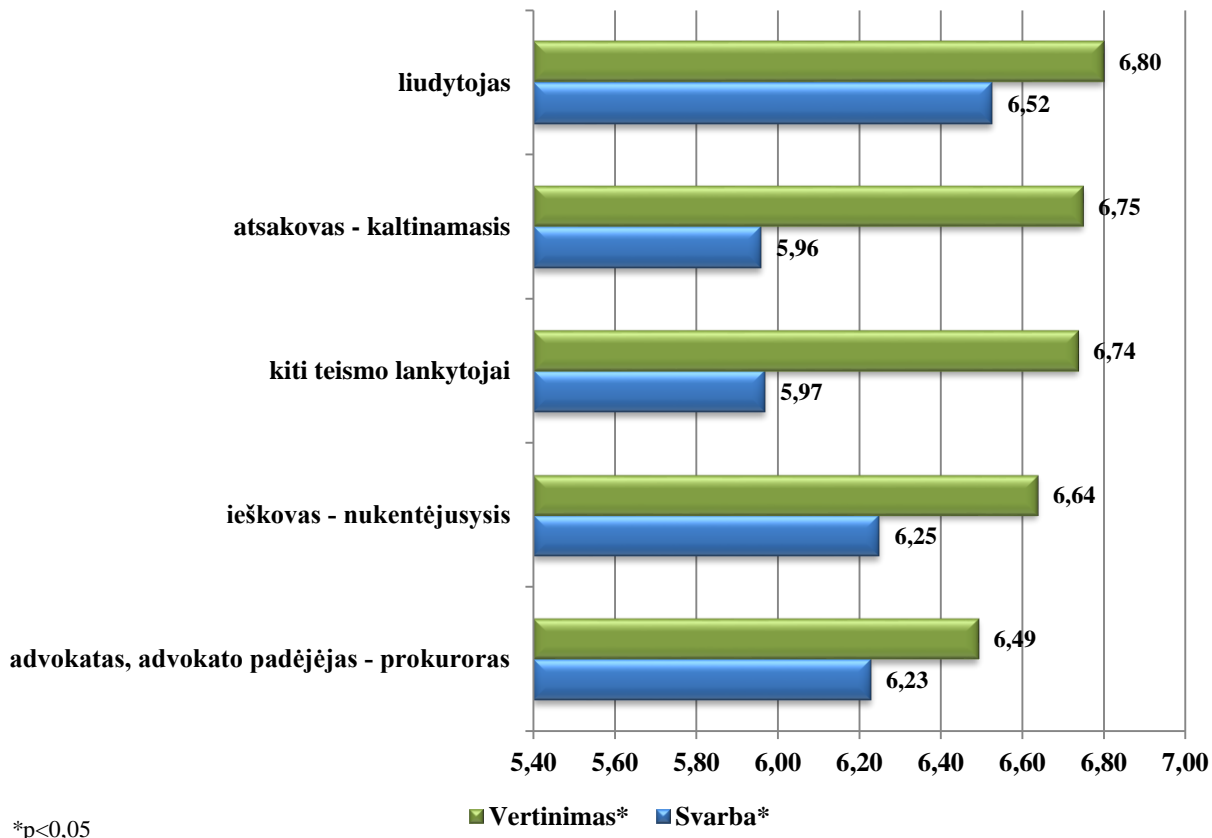
13 pav. Teiginio „Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



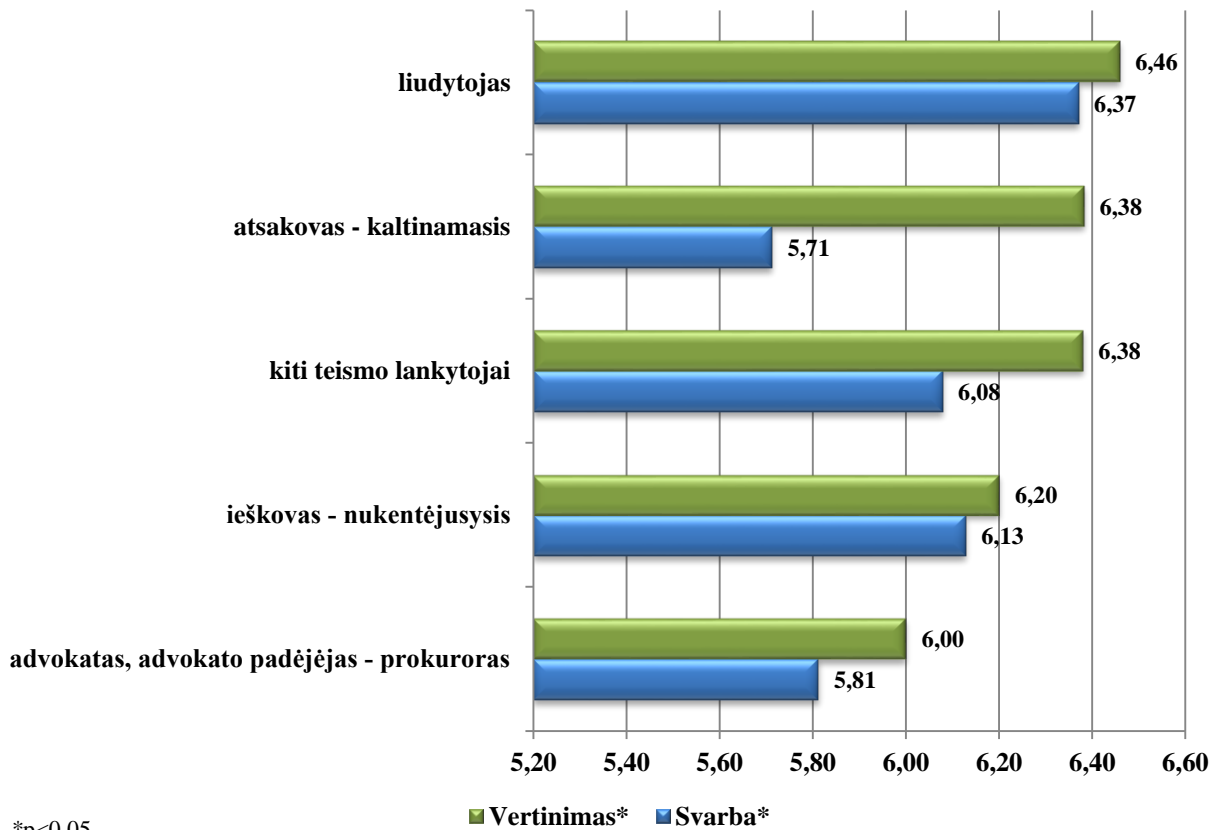
14 pav. Teiginio „Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



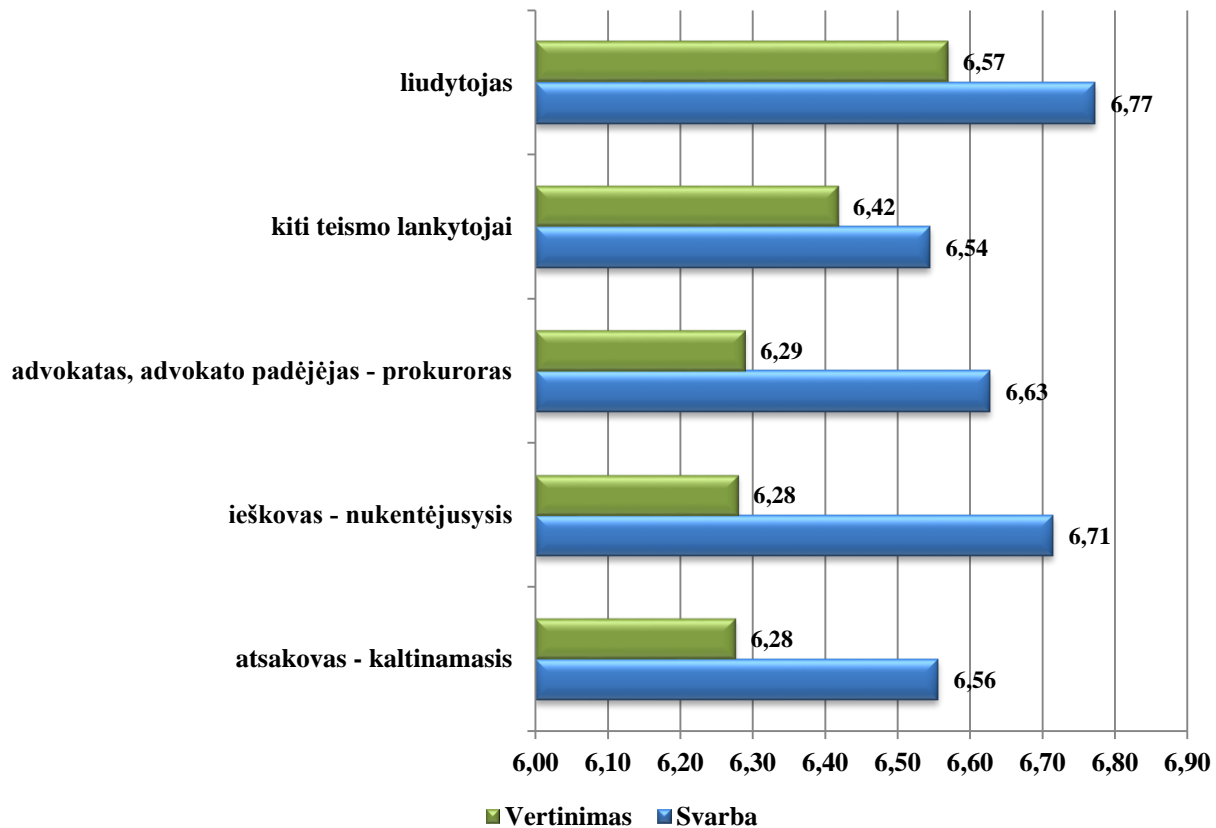
15 pav. Teiginio „Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



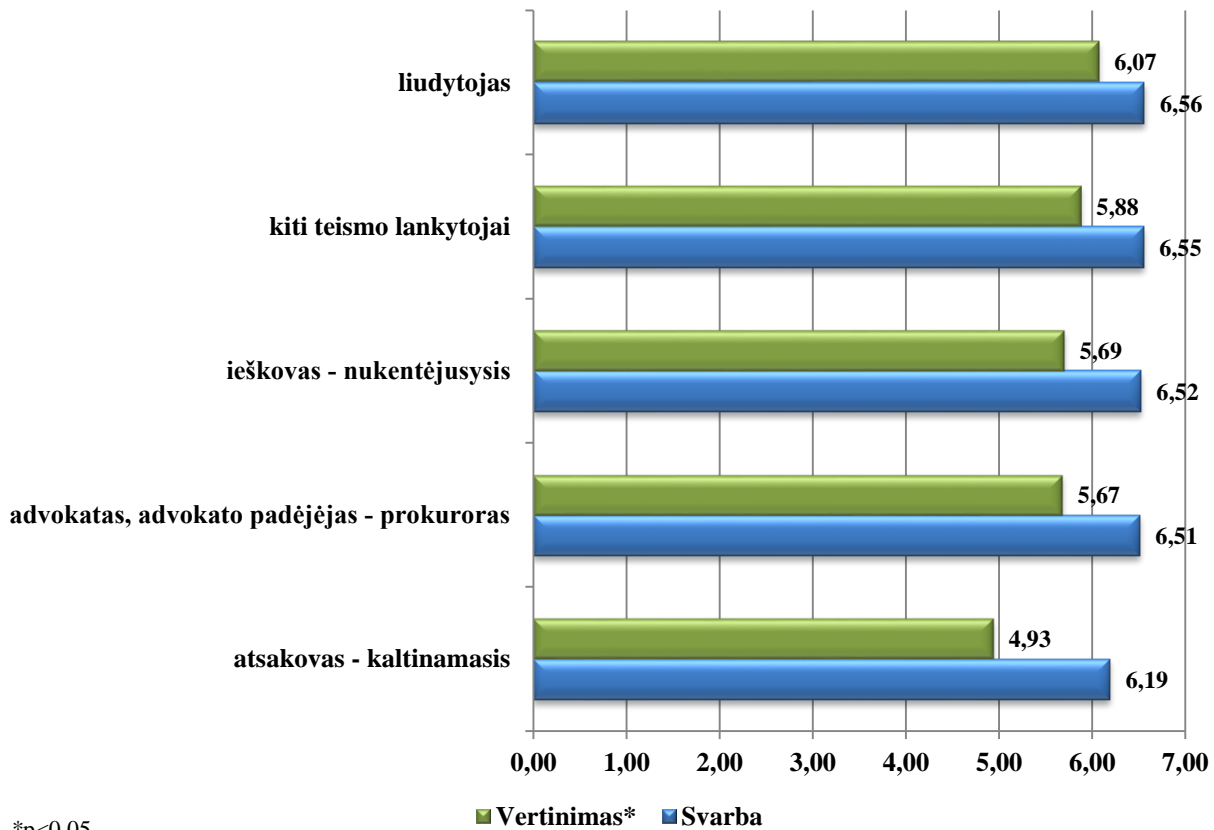
16 pav. Teiginio „Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



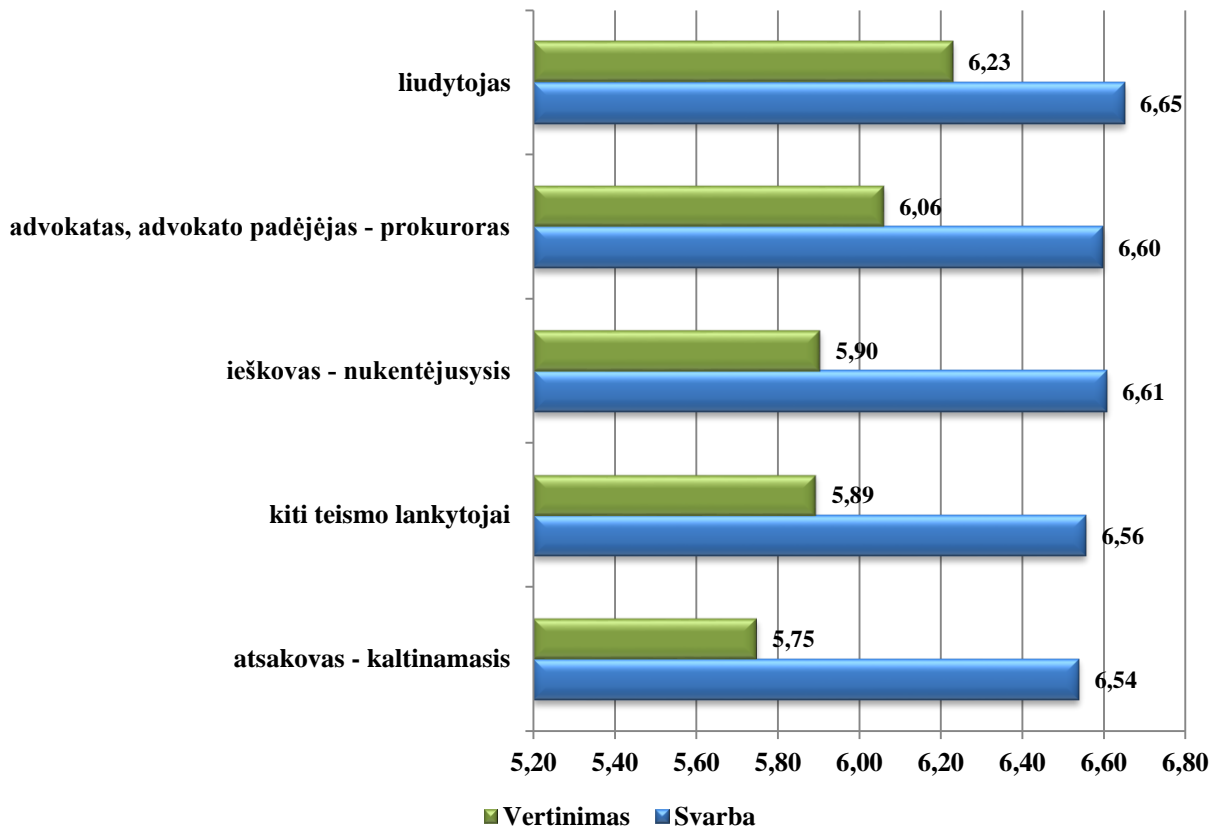
17 pav. Teiginio „Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



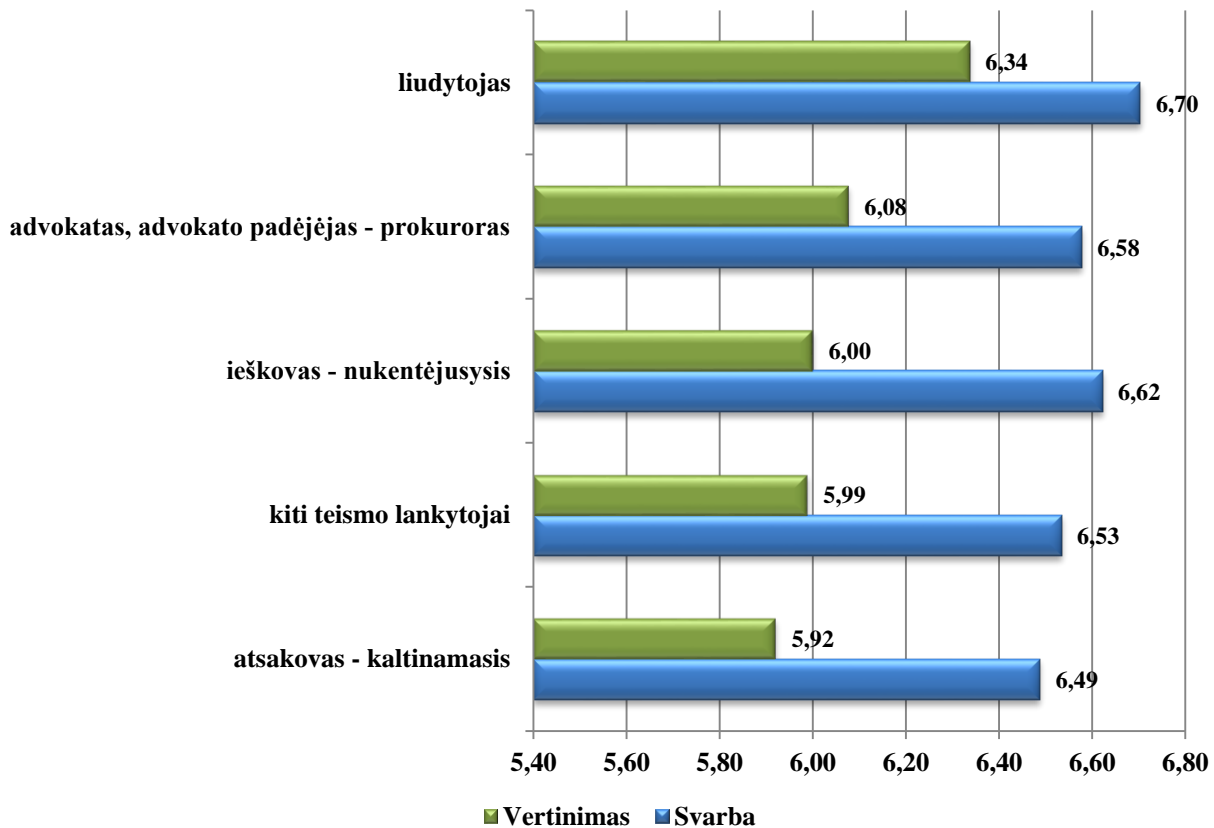
18 pav. Teiginio „Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



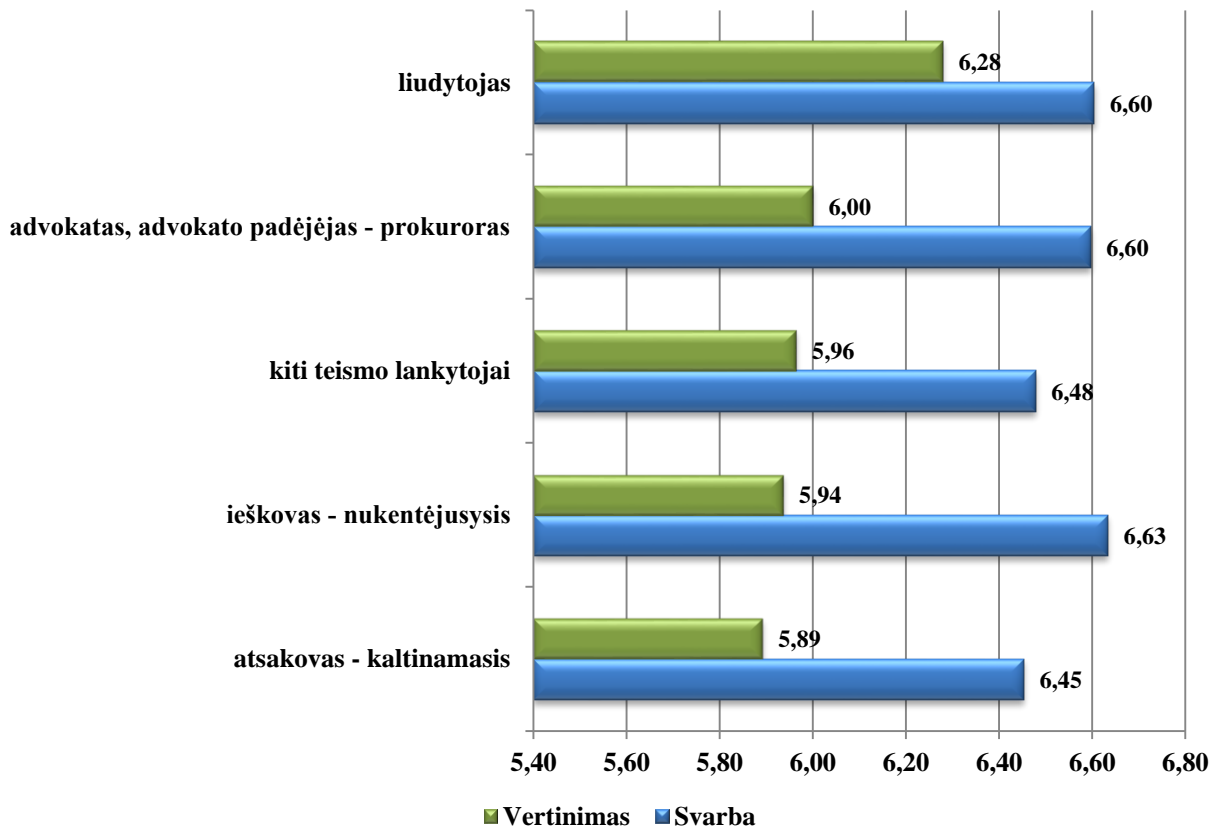
19 pav. Teiginio „Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



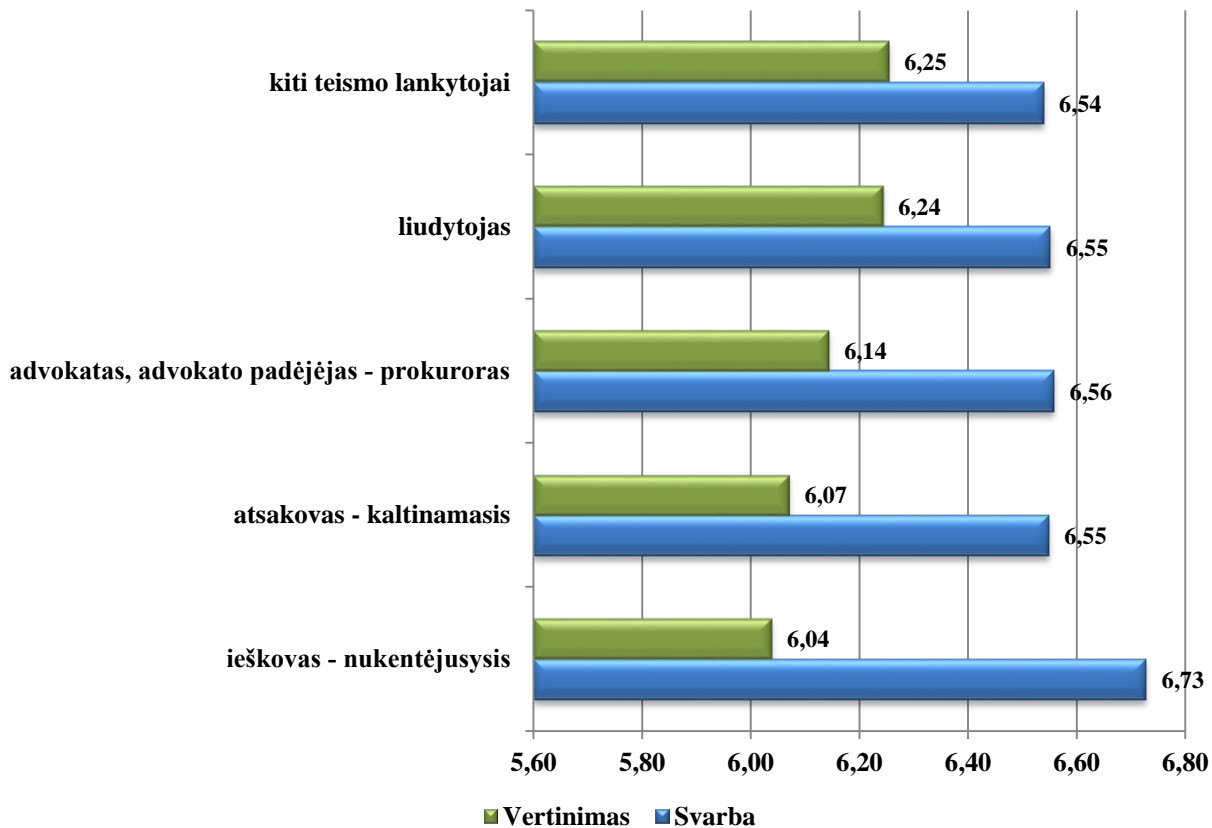
20 pav. Teiginio „Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



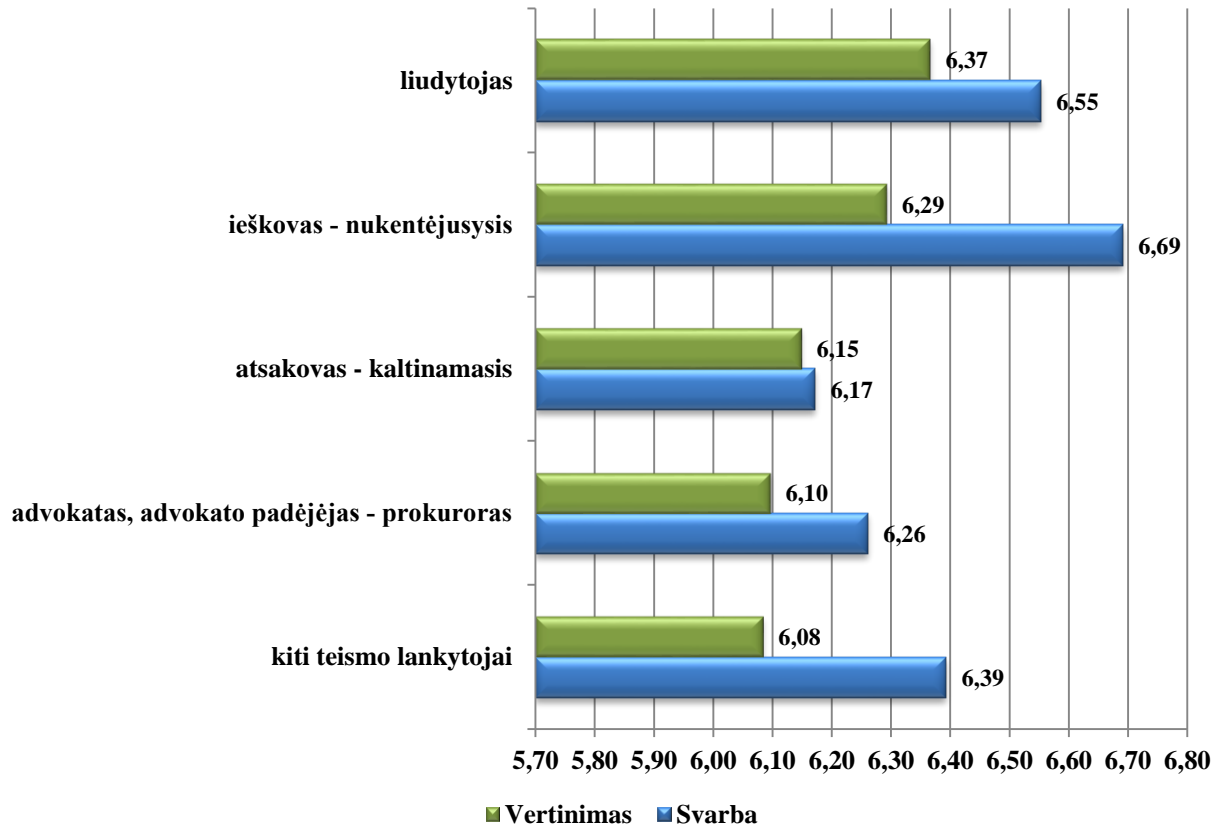
21 pav. Teiginio „Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



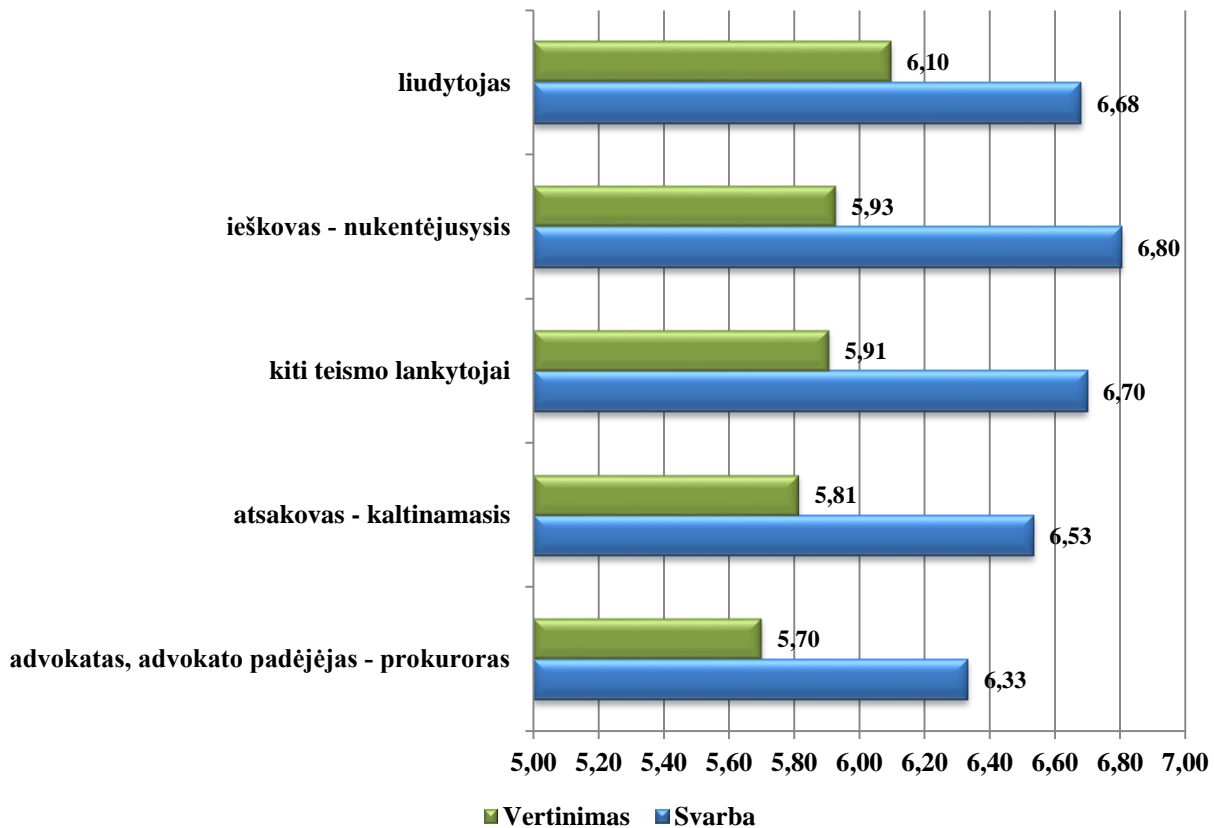
22 pav. Teiginio „Teismo darbuotojai yra paslaugūs“ vertinimų vidurkliai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



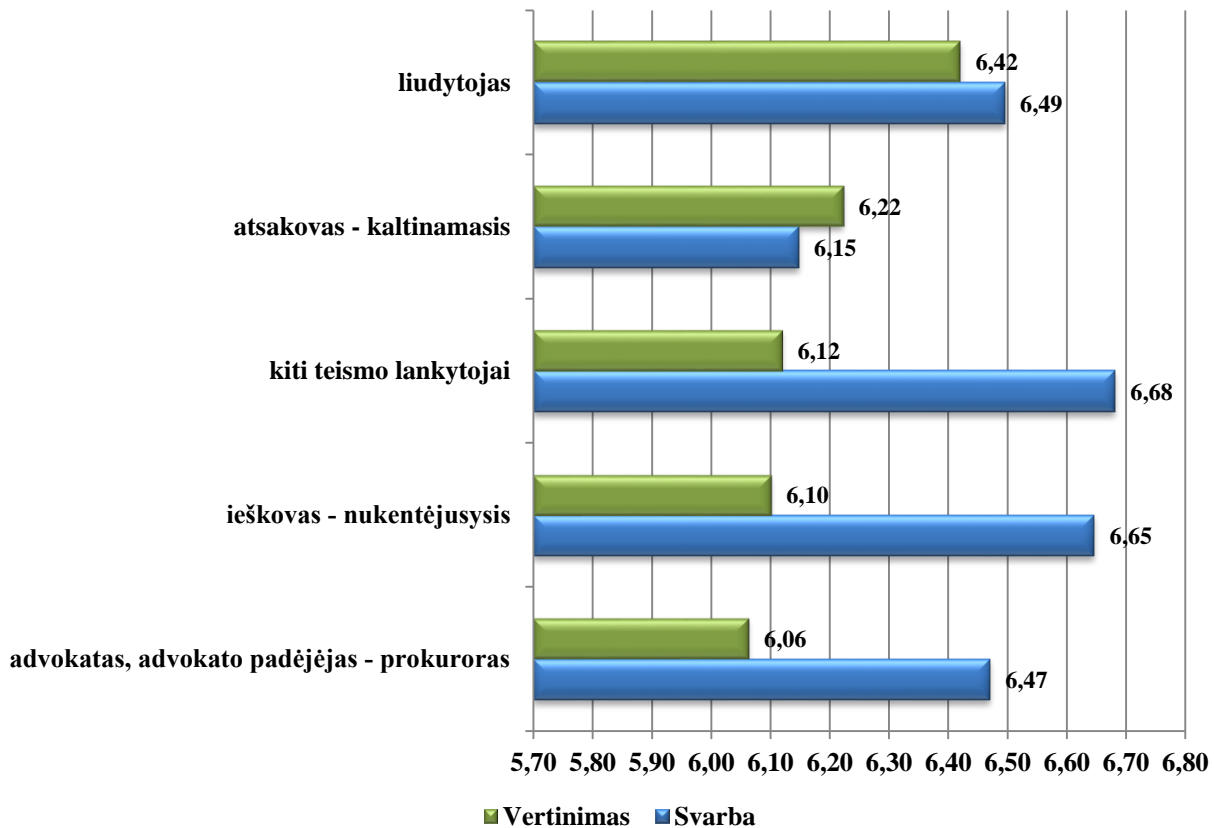
23 pav. Teiginio „Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



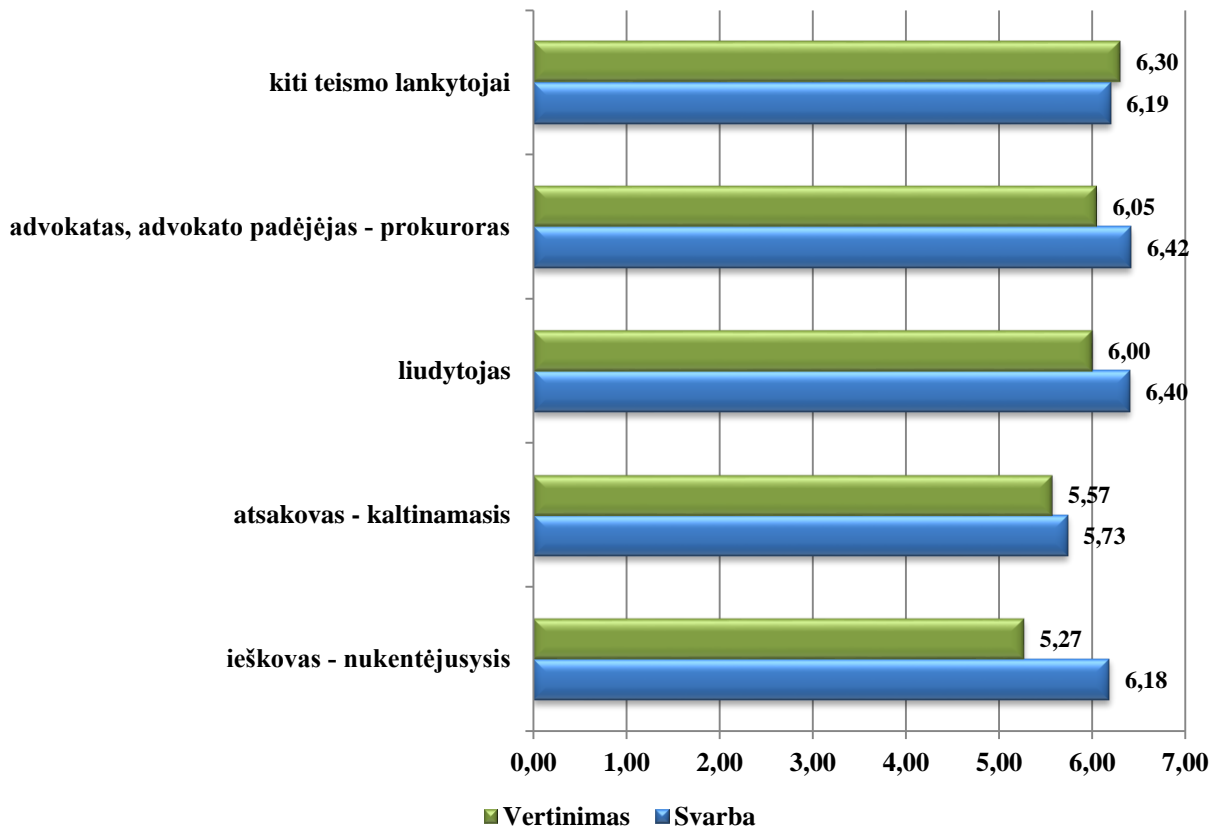
24 pav. Teiginio „Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



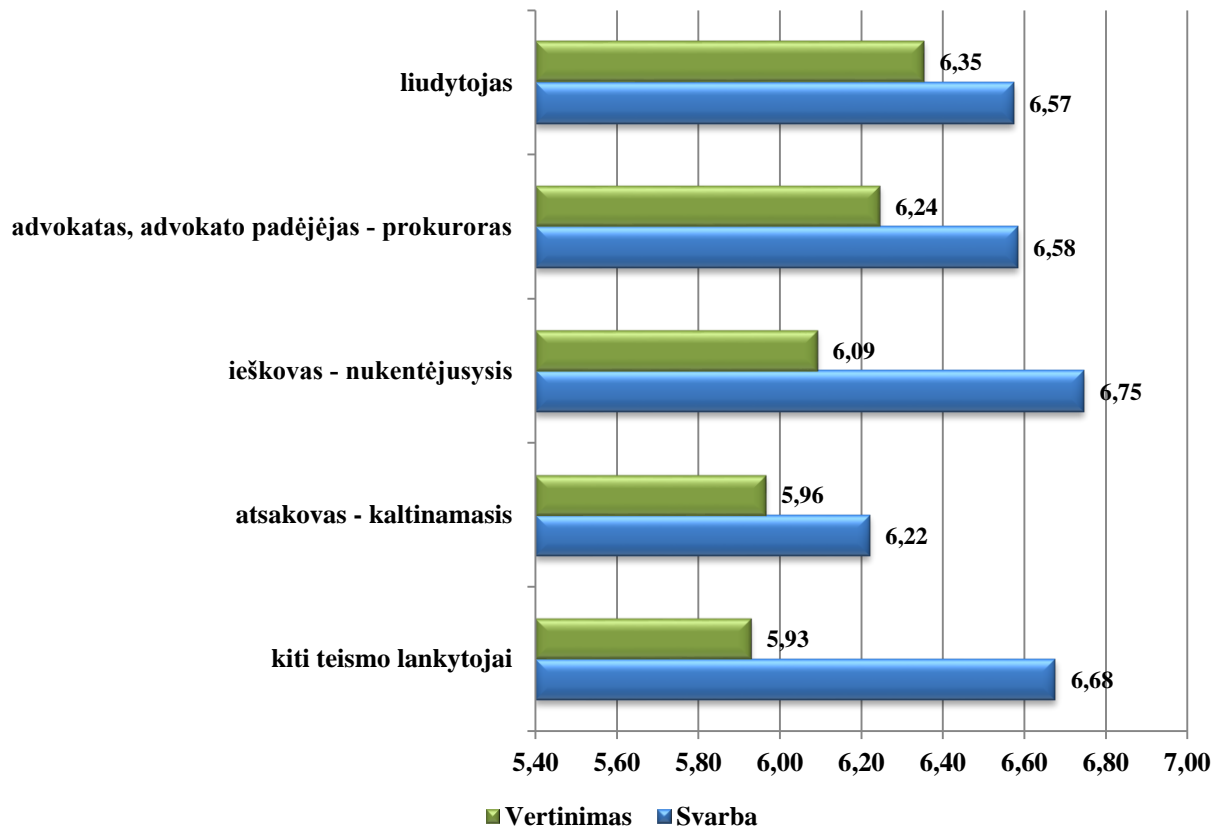
25 pav. Teiginio „Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



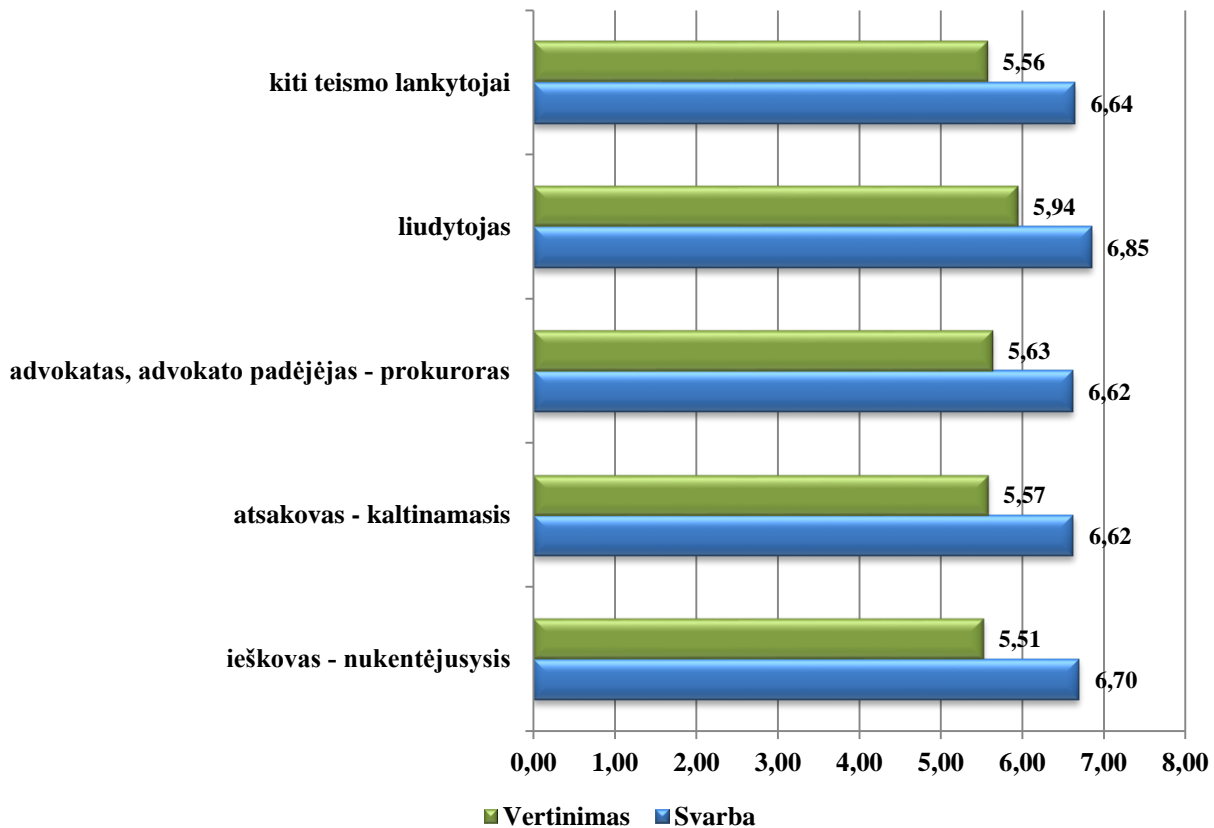
26 pav. Teiginio „Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



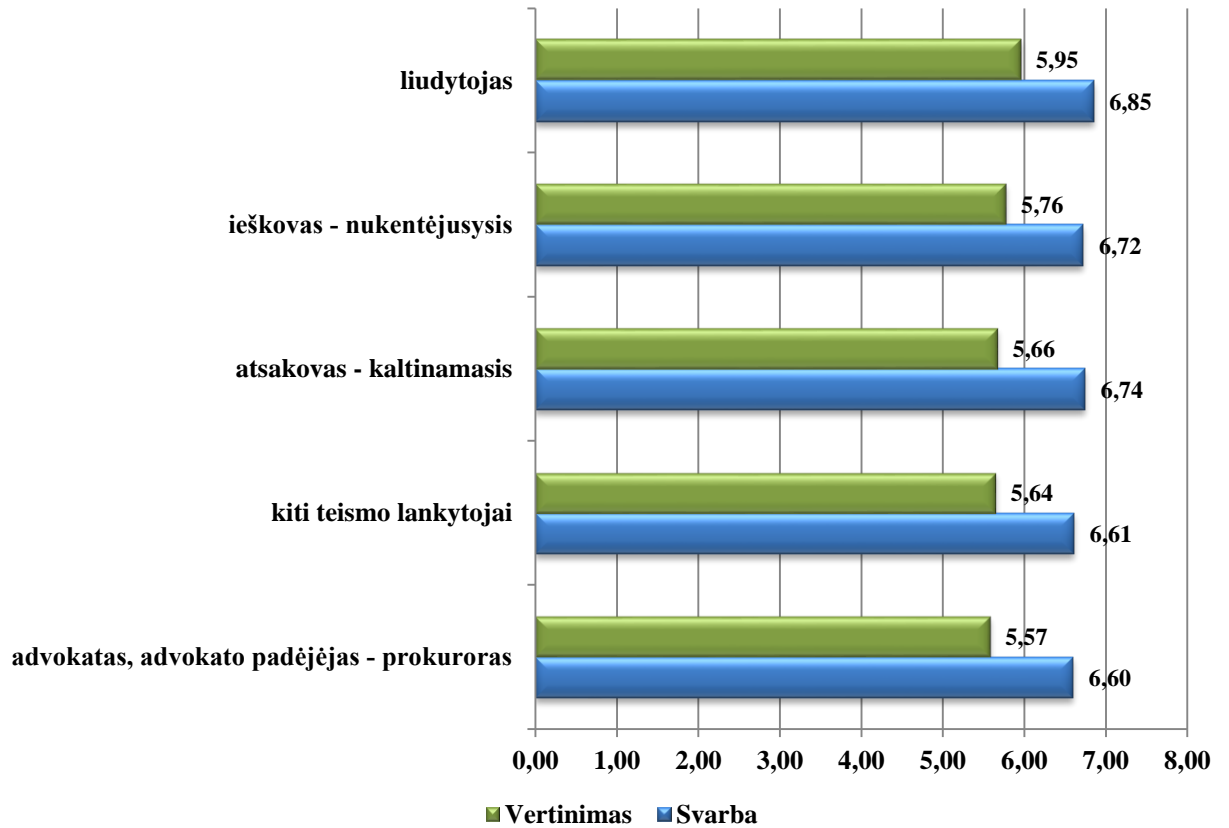
27 pav. Teiginio „Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



28 pav. Teiginio „Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



29 pav. Teiginio „Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



30 pav. Teiginio „Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

1 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarkos sistemoje, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	Dirba darbą susijusį su teise	6,48	0,002*	6,26	0,927
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,72		6,17	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	Dirba darbą susijusį su teise	6,03	0,007*	5,94	0,419
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,34		6,05	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	Dirba darbą susijusį su teise	6,35	0,560	6,59	0,489
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,36		6,66	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	Dirba darbą susijusį su teise	5,63	0,551	6,55	0,778
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,59		6,44	
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	Dirba darbą susijusį su teise	6,14	0,091	6,51	0,592
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,91		6,60	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	Dirba darbą susijusį su teise	6,13	0,543	6,53	0,619
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,04		6,60	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	Dirba darbą susijusį su teise	6,07	0,305	6,53	0,866
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,99		6,56	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	Dirba darbą susijusį su teise	6,28	0,098	6,57	0,600
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,10		6,60	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	Dirba darbą susijusį su teise	6,19	0,869	6,32	0,323
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,21		6,46	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	Dirba darbą susijusį su teise	5,78	0,770	6,43	0,271
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,92		6,68	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	Dirba darbą susijusį su teise	6,21	0,683	6,53	0,911
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,15		6,47	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	Dirba darbą susijusį su teise	5,98	0,411	6,31	0,758
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,71		6,10	

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	Dirba darbą susijusį su teise	6,31	0,014*	6,56	0,928
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,03		6,55	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	Dirba darbą susijusį su teise	5,84	0,078	6,57	0,189
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,55		6,71	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	Dirba darbą susijusį su teise	5,80	0,478	6,54	0,066
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,71		6,75	

*p<0,05

2 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme dažnį, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	Lankėsi vieną kartą	6,47	0,299	6,30	0,710
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,56		6,38	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	Lankėsi vieną kartą	6,06	0,723	6,20	0,738
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,91		6,21	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	Lankėsi vieną kartą	6,16	0,755	6,70	0,362
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,92		6,77	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	Lankėsi vieną kartą	5,83	0,802	6,65	0,426
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,69		6,72	
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	Lankėsi vieną kartą	5,71	0,525	6,70	0,549
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,82		6,63	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	Lankėsi vieną kartą	6,06	0,434	6,75	0,413
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,72		6,50	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	Lankėsi vieną kartą	6,06	0,174	6,60	0,934
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,61		6,63	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	Lankėsi vieną kartą	5,87	0,588	6,90	0,203
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,75		6,74	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	Lankėsi vieną kartą	5,93	0,289	6,72	0,955
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,18		6,71	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	Lankėsi vieną kartą	5,80	0,822	6,85	0,717
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,73		6,79	

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	Lankėsi vieną kartą	6,60	0,026*	6,74	0,547
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,48		6,54	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	Lankėsi vieną kartą	5,67	0,167	6,00	0,859
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	4,33		5,81	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	Lankėsi vieną kartą	6,22	0,297	6,79	0,672
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,69		6,72	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	Lankėsi vieną kartą	5,78	0,112	6,83	0,240
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	4,85		6,64	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	Lankėsi vieną kartą	5,10	0,512	6,72	0,630
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,56		6,74	

*p<0,05

3 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal bylos tipą, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	Civilinėje	6,66	0,162	6,14	0,001**
	Baudžiamojoje	6,78		6,43	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,70		5,84	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotojų identifikuojančia informacija	Civilinėje	6,45	0,079	6,08	0,116
	Baudžiamojoje	6,20		6,00	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,23		5,76	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	Civilinėje	6,54	0,002*	6,60	0,037*
	Baudžiamojoje	6,37		6,75	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,90		6,53	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	Civilinėje	5,64	0,460	6,55	<0,001**
	Baudžiamojoje	5,84		6,46	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,28		6,01	
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	Civilinėje	6,04	0,315	6,60	0,035*
	Baudžiamojoje	5,99		6,67	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,79		6,39	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	Civilinėje	6,14	0,287	6,60	0,029*
	Baudžiamojoje	6,06		6,65	
	Administracinių teisės pažeidimų ar	5,84		6,39	

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
	administracinėje				
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	Civilinėje	6,07	0,362	6,57	0,077
	Baudžiamojoje	6,08		6,60	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,79		6,36	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis	Civilinėje	6,25	0,729	6,58	0,271
	Baudžiamojoje	6,11		6,65	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,97		6,48	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	Civilinėje	6,30	0,905	6,54	<0,001**
	Baudžiamojoje	6,20		6,53	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,11		5,86	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	Civilinėje	5,90	0,337	6,67	0,199
	Baudžiamojoje	5,81		6,70	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,13		6,50	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	Civilinėje	6,22	0,426	6,65	0,001**
	Baudžiamojoje	6,10		6,45	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,44		6,01	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	Civilinėje	6,02	0,490	6,51	<0,001**
	Baudžiamojoje	5,81		5,99	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,00		5,35	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	Civilinėje	6,09	0,513	6,68	0,013*
	Baudžiamojoje	6,18		6,54	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,24		6,15	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	Civilinėje	5,87	0,285	6,64	0,069
	Baudžiamojoje	5,49		6,78	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,63		6,59	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	Civilinėje	5,87	0,939	6,70	0,319
	Baudžiamojoje	5,66		6,77	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,85		6,65	

*p<0,05; **p<0,001

4 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal bylos nuosprendžio palankumą respondentui, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirėnę tvarkingai ir dalykiškai	Priimtas respondento naudai	6,67	0,904	6,18	0,873
	Priimtas ne respondento naudai	6,74		6,36	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,65		6,18	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,79		6,26	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	Priimtas respondento naudai	6,27	0,023*	6,20	0,819
	Priimtas ne respondento naudai	5,97		6,02	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,26		5,93	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,67		6,30	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	Priimtas respondento naudai	6,36	0,728	6,61	0,044*
	Priimtas ne respondento naudai	6,37		6,76	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,31		6,66	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,58		6,43	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	Priimtas respondento naudai	5,87	0,389	6,44	0,493
	Priimtas ne respondento naudai	5,50		6,28	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,41		6,47	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,87		6,44	
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	Priimtas respondento naudai	5,92	0,236	6,52	0,343
	Priimtas ne respondento naudai	5,59		6,62	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,97		6,63	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,07		6,43	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	Priimtas respondento naudai	6,03	0,100	6,61	0,508
	Priimtas ne respondento naudai	5,64		6,67	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,07		6,58	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,16		6,48	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	Priimtas respondento naudai	5,90	0,075	6,53	0,483
	Priimtas ne respondento naudai	5,63		6,67	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,03		6,55	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,17		6,48	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	Priimtas respondento naudai	6,14	0,392	6,59	0,146
	Priimtas ne respondento naudai	5,94		6,76	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,11		6,58	
	Respondentas nesuinteresuotas	6,35		6,49	

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
	(-a) bylos baigtimi				
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	Priimtas respondento naudai	6,25	0,925	6,41	0,350
	Priimtas ne respondento naudai	6,12		6,68	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,21		6,40	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,29		6,47	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	Priimtas respondento naudai	5,93	0,289	6,74	0,387
	Priimtas ne respondento naudai	5,54		6,79	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,90		6,63	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,21		6,56	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	Priimtas respondento naudai	6,44	0,118	6,51	0,851
	Priimtas ne respondento naudai	5,92		6,55	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,13		6,45	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,29		6,37	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	Priimtas respondento naudai	6,17	0,525	6,17	0,881
	Priimtas ne respondento naudai	5,67		5,97	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,73		6,11	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,38		6,27	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	Priimtas respondento naudai	6,15	0,220	6,65	0,228
	Priimtas ne respondento naudai	5,74		6,78	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,12		6,51	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,29		6,41	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	Priimtas respondento naudai	5,69	0,113	6,62	0,033*
	Priimtas ne respondento naudai	5,16		6,82	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,62		6,71	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,11		6,48	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	Priimtas respondento naudai	5,68	0,337	6,72	0,074
	Priimtas ne respondento naudai	5,23		6,80	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,81		6,74	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	5,88		6,51	

*p<0,05

5 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal lytį, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	Vyras	6,71	0,776	6,11	0,595
	Moteris	6,65		6,28	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	Vyras	6,27	0,533	5,87	0,053
	Moteris	6,32		6,25	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	Vyras	6,27	0,421	6,59	0,217
	Moteris	6,47		6,72	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	Vyras	5,61	0,989	6,35	0,082
	Moteris	5,59		6,60	
Bendraudant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	Vyras	5,89	0,421	6,52	0,034*
	Moteris	6,02		6,69	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	Vyras	6,00	0,393	6,53	0,125
	Moteris	6,13		6,67	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	Vyras	5,94	0,187	6,49	0,043*
	Moteris	6,09		6,64	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	Vyras	6,06	0,367	6,57	0,404
	Moteris	6,24		6,63	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	Vyras	6,17	0,571	6,37	0,174
	Moteris	6,27		6,54	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	Vyras	5,85	0,583	6,56	0,019*
	Moteris	5,96		6,77	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	Vyras	6,20	0,694	6,40	0,149
	Moteris	6,11		6,60	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	Vyras	5,88	0,94	6,05	0,161
	Moteris	5,84		6,26	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	Vyras	6,11	0,861	6,50	0,528
	Moteris	6,08		6,63	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	Vyras	5,57	0,708	6,70	0,982
	Moteris	5,69		6,68	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	Vyras	5,63	0,305	6,71	0,896
	Moteris	5,88		6,74	

*p<0,05

6 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal amžiaus grupes, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	18-30 m.	6,68	0,332	6,12	0,093
	31-50 m.	6,69		6,12	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,70		6,34	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	18-30 m.	6,18	0,471	5,87	0,023*
	31-50 m.	6,29		5,99	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,42		6,28	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	18-30 m.	6,10	0,034*	6,53	0,112
	31-50 m.	6,41		6,65	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,52		6,76	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	18-30 m.	5,45	0,956	6,28	0,060
	31-50 m.	5,68		6,48	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,61		6,61	
Bendrajant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	18-30 m.	5,75	0,064	6,56	0,969
	31-50 m.	6,05		6,59	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,99		6,63	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	18-30 m.	5,88	0,097	6,56	0,949
	31-50 m.	6,13		6,59	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,10		6,60	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	18-30 m.	5,88	0,233	6,49	0,744
	31-50 m.	6,07		6,57	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,01		6,58	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis	18-30 m.	5,97	0,131	6,44	0,120
	31-50 m.	6,21		6,63	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,17		6,71	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	18-30 m.	6,09	0,488	6,26	0,114
	31-50 m.	6,25		6,49	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,26		6,55	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	18-30 m.	5,77	0,553	6,59	0,155
	31-50 m.	5,91		6,60	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,99		6,79	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	18-30 m.	6,13	0,427	6,28	0,025*
	31-50 m.	6,23		6,50	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,08		6,64	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	18-30 m.	5,63	0,533	5,98	0,355
	31-50 m.	6,00		6,20	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,94		6,19	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	18-30 m.	6,03	0,319	6,47	0,164
	31-50 m.	6,14		6,55	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,08		6,65	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	18-30 m.	5,39	0,128	6,64	0,531
	31-50 m.	5,72		6,70	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,66		6,72	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	18-30 m.	5,48	0,140	6,71	0,767
	31-50 m.	5,80		6,69	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,86		6,78	

*p<0,05

7 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal išsilavinimą, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirenę tvarkingai ir dalykiškai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,81	<0,001**	6,28	0,267
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,77		6,08	
	aukštasis	6,50		6,17	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,40	0,211	6,02	0,822
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,34		6,00	
	aukštasis	6,15		6,07	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,41	0,247	6,62	0,981
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,31		6,66	
	aukštasis	6,34		6,66	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,79	0,686	6,40	0,572
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,54		6,35	
	aukštasis	5,55		6,59	
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,01	0,340	6,60	0,795
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,92		6,61	
	aukštasis	5,91		6,57	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,12	0,435	6,64	0,191
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,02		6,60	
	aukštasis	6,01		6,52	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,06	0,795	6,59	0,481
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,02		6,52	
	aukštasis	5,94		6,54	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,15	0,225	6,61	0,478
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,06		6,63	
	aukštasis	6,18		6,56	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,45	0,005*	6,42	0,484
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,98		6,46	
	aukštasis	6,18		6,44	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,90	0,966	6,66	0,856
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,94		6,65	
	Aukštasis	5,84		6,62	

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,34	0,222	6,40	0,403
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,06		6,46	
	aukštasis	6,10		6,56	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,17	0,526	5,99	0,944
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,50		6,18	
	aukštasis	5,92		6,25	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,23	0,436	6,44	0,345
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,18		6,57	
	aukštasis	5,96		6,66	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,65	0,881	6,75	0,038*
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,62		6,73	
	aukštasis	5,60		6,60	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,83	0,423	6,82	0,002*
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,69		6,76	
	aukštasis	5,69		6,58	

*p<0,05

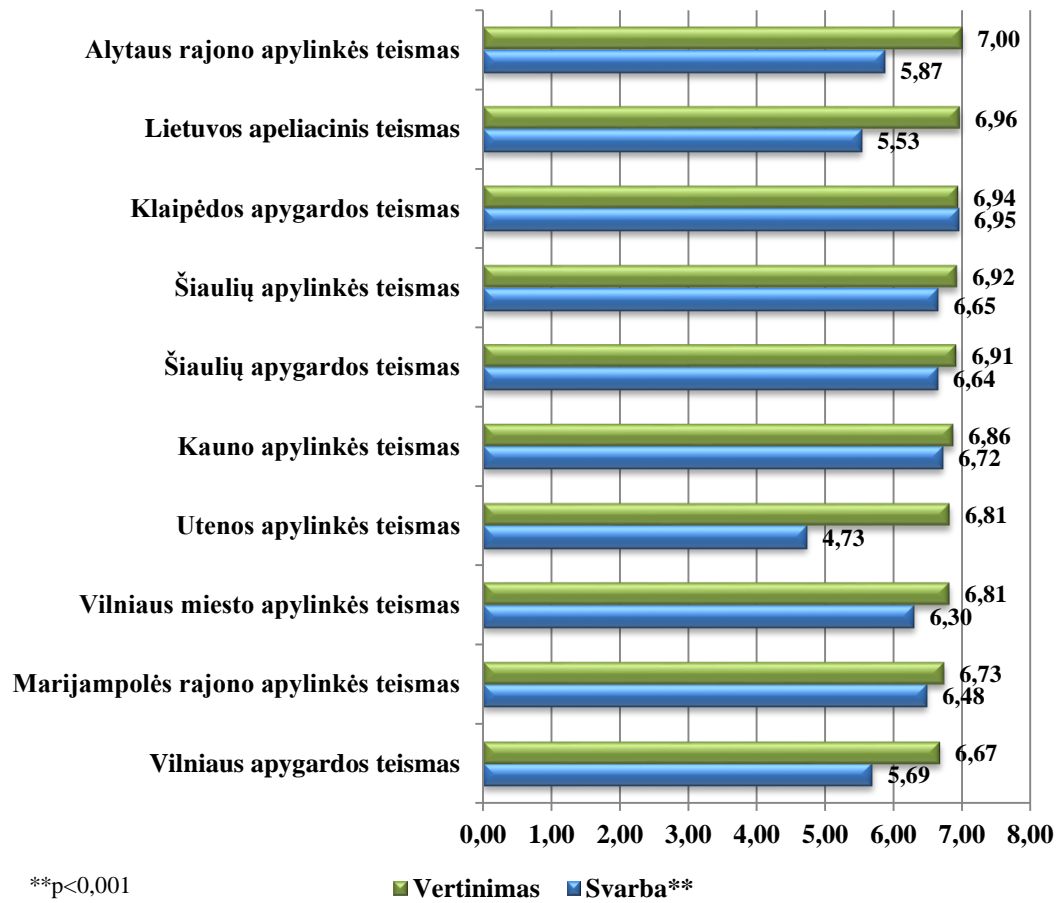
8 lentelė. Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal gyvenamąją vietovę, N=502

Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	miestas	6,63	0,013*	6,18	0,666
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,82		6,19	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys teismo darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	miestas	6,25	0,292	6,03	0,999
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,39		6,04	
Teisme asmenys aptarnaujami nurodytu darbo laiku	miestas	6,38	0,648	6,64	0,966
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,30		6,65	
Į skambučius teisme atsiliepiama nedelsiant	miestas	5,48	0,152	6,44	0,934
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,92		6,48	

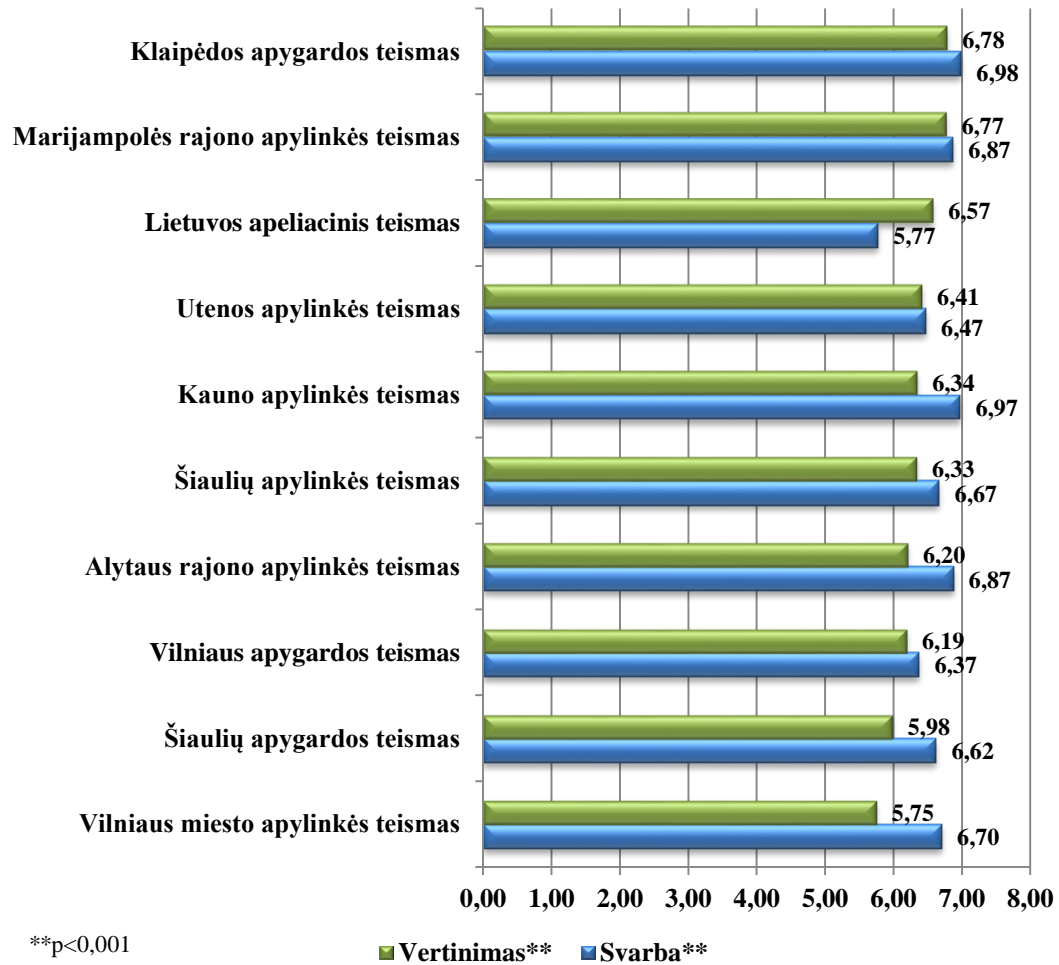
Teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas aptarnaujamam asmeniui	miestas	5,97	0,107	6,59	0,709
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,88		6,59	
Teismo darbuotojai bendrauja pagarbiai	miestas	6,06	0,369	6,57	0,656
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,02		6,62	
Teismo darbuotojai yra paslaugūs	miestas	6,02	0,191	6,52	0,120
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,96		6,62	
Jei teismo darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	miestas	6,20	0,015*	6,60	0,699
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,98		6,58	
Aptarnaujantis teismo darbuotojas, paprašius, pateikia prašymo formas	miestas	6,21	0,288	6,50	0,822
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,21		6,31	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	miestas	5,85	0,337	6,63	0,394
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,00		6,68	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	miestas	6,14	0,816	6,54	0,289
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,23		6,33	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	miestas	5,88	0,882	6,27	0,73
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,81		5,82	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami aiškiai ir suprantamai	miestas	6,04	0,455	6,63	0,212
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,26		6,39	
Jei teismo posėdis vėluoja, už durų laukiantiems asmenims pateikiama informacija apie posėdžio eigą	miestas	5,60	0,758	6,68	0,410
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,67		6,70	
Jei teismo posėdžiai yra atidedami, proceso dalyviai yra iš anksto informuojami	miestas	5,67	0,520	6,71	0,870
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,89		6,73	

* $p < 0,05$

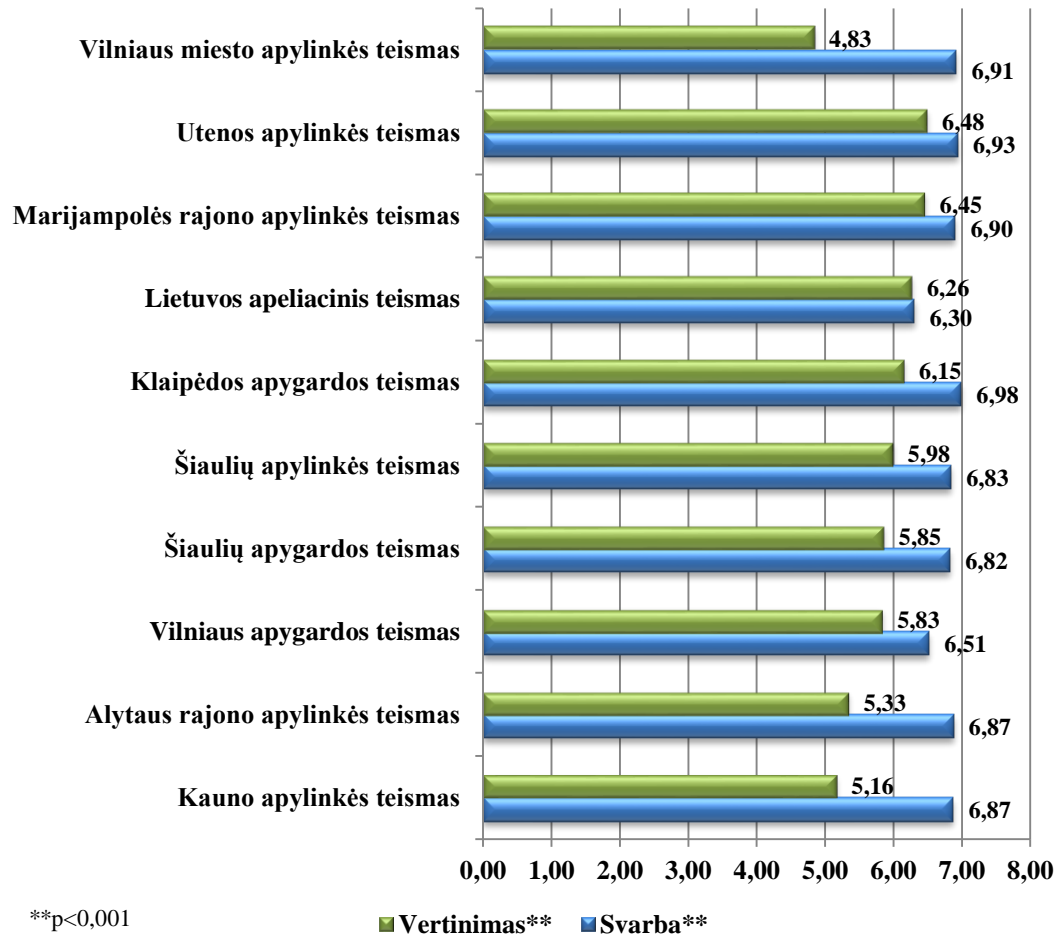
5 priedas. Pasitenkinimas teisėjų darbu



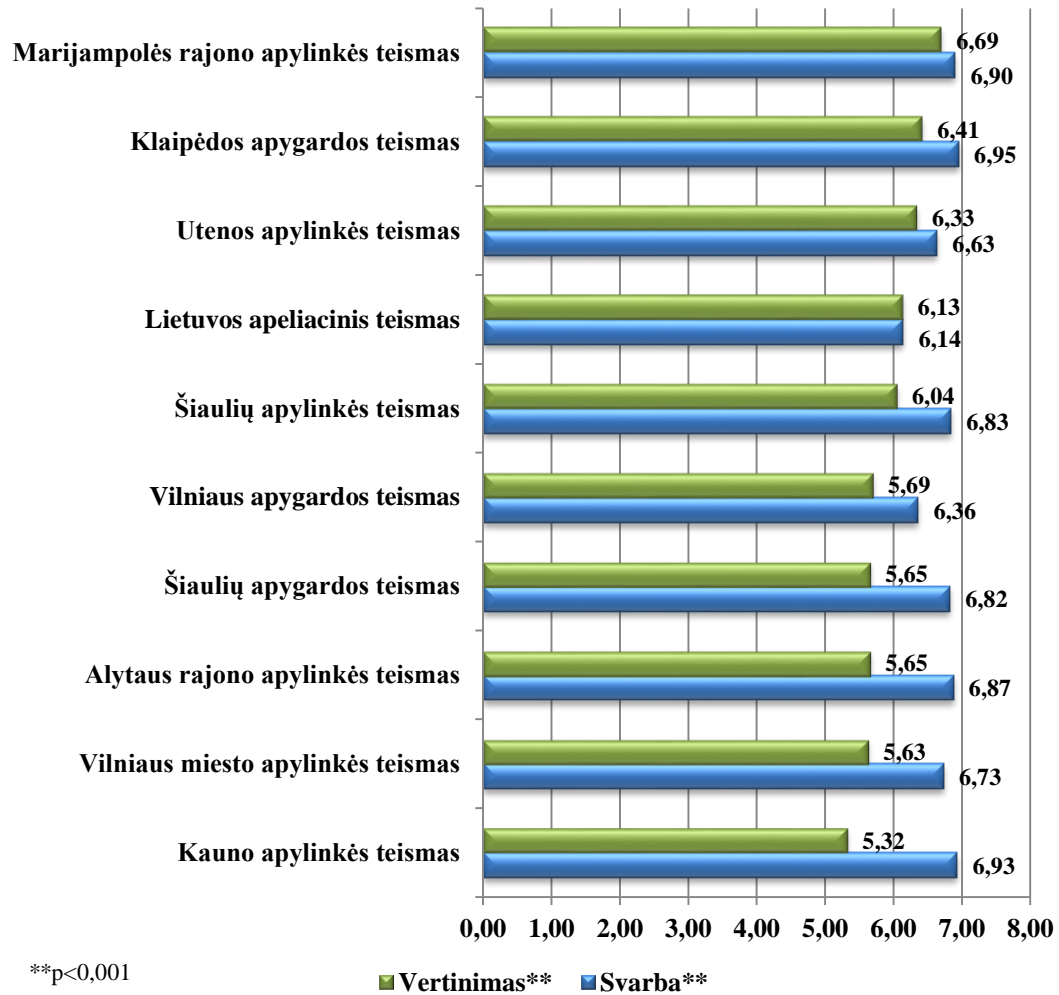
1 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



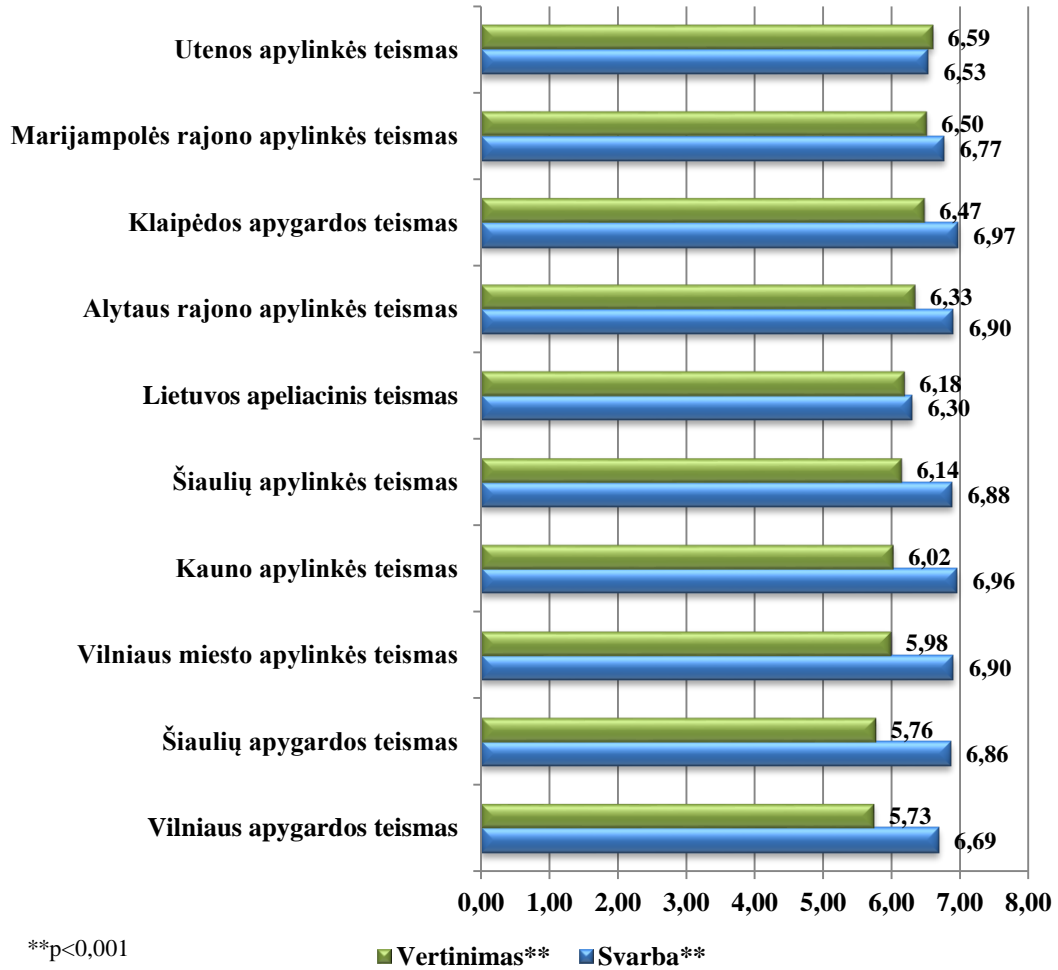
2 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



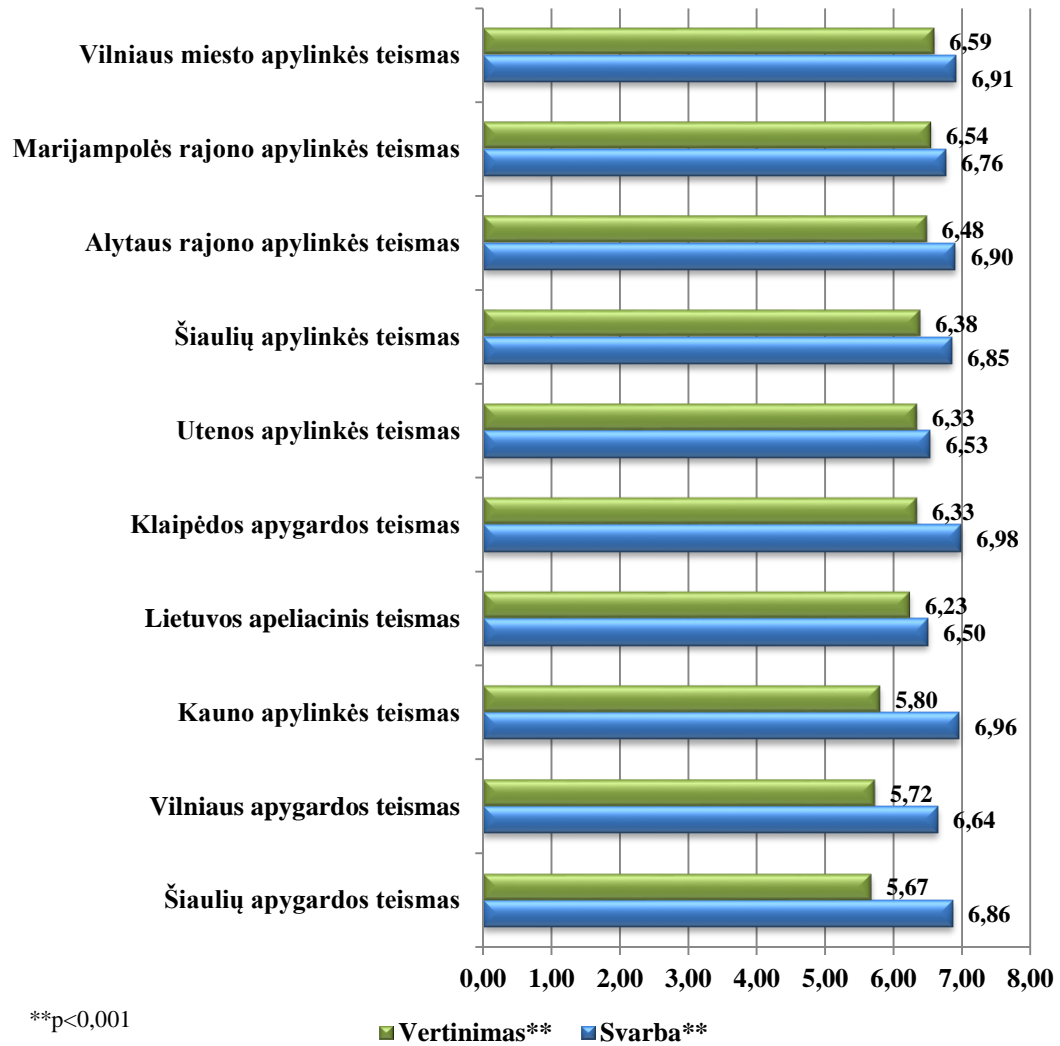
3 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



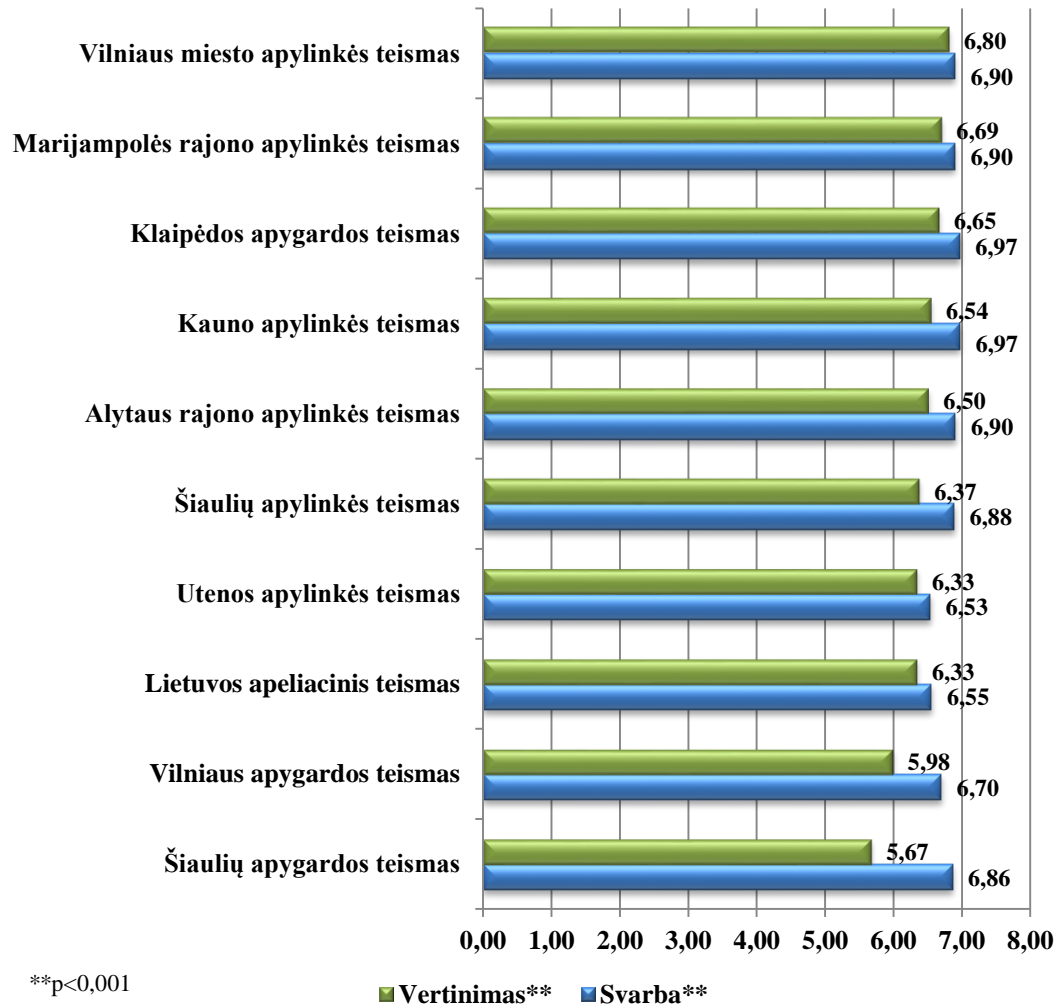
4 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



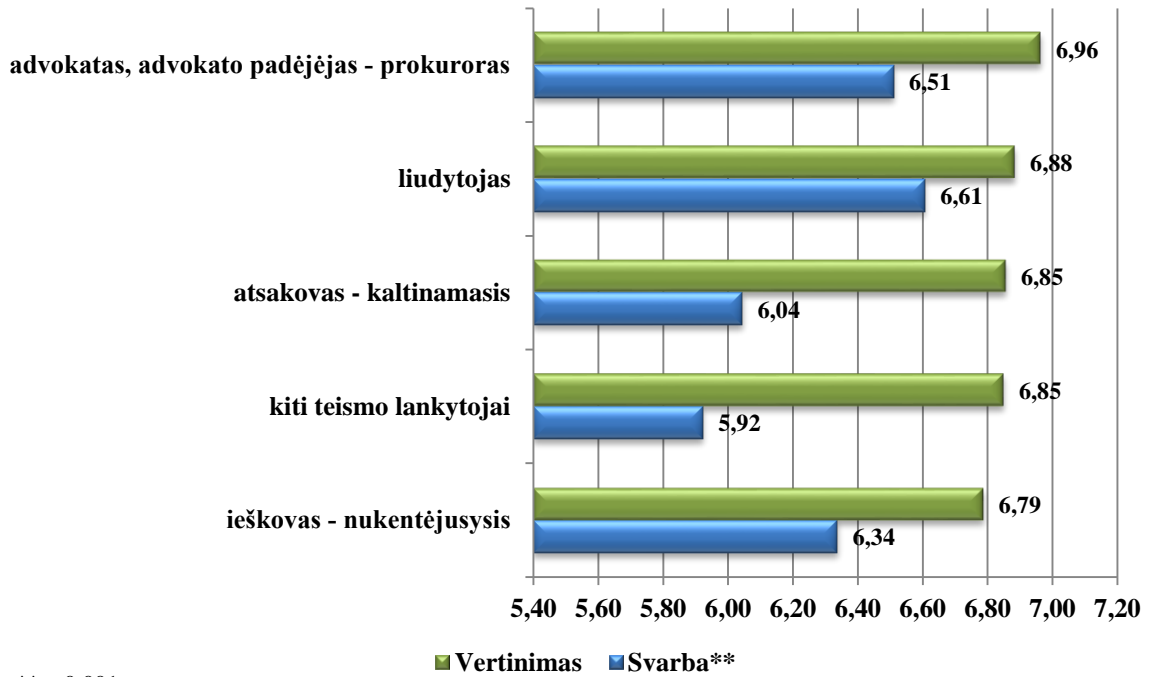
5 pav. Teiginio „Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



6 pav. Teiginio „Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502

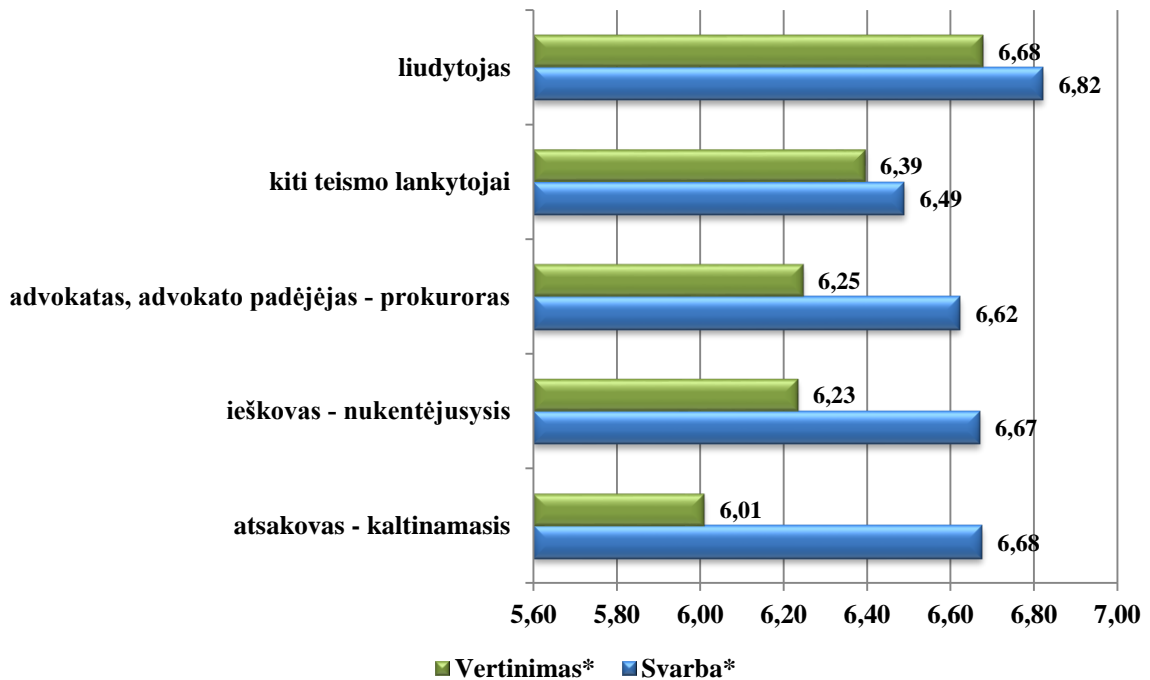


7 pav. Teiginio „Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal teismus, N=502



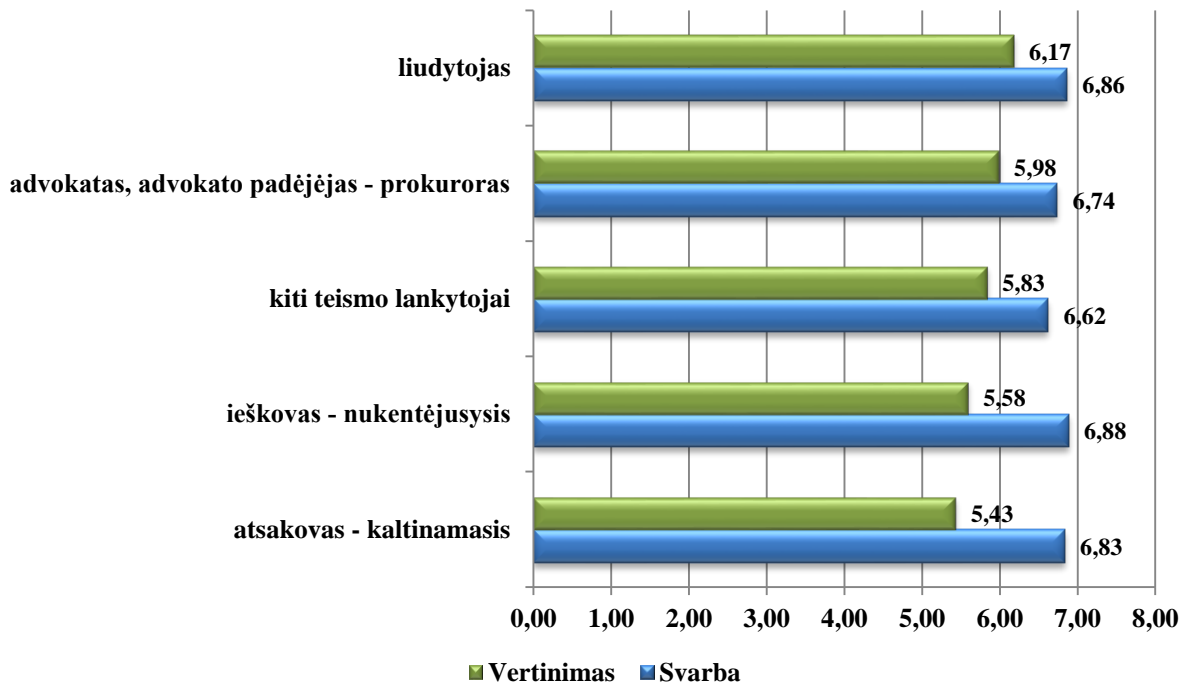
**p<0,001

8 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

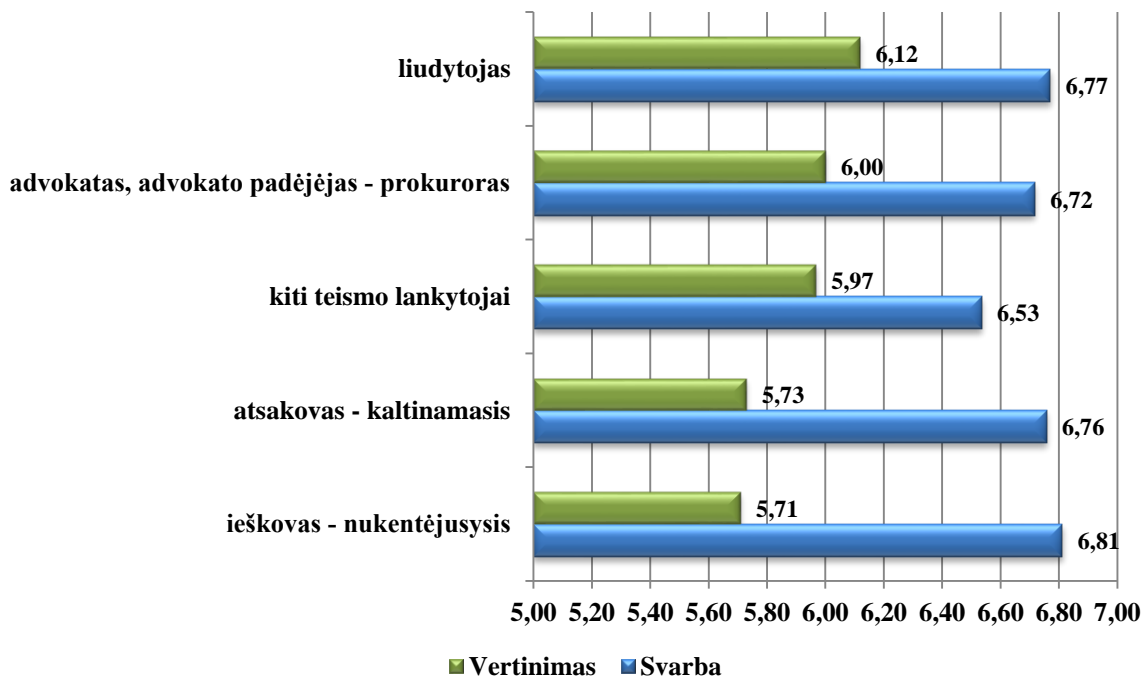


*p<0,05

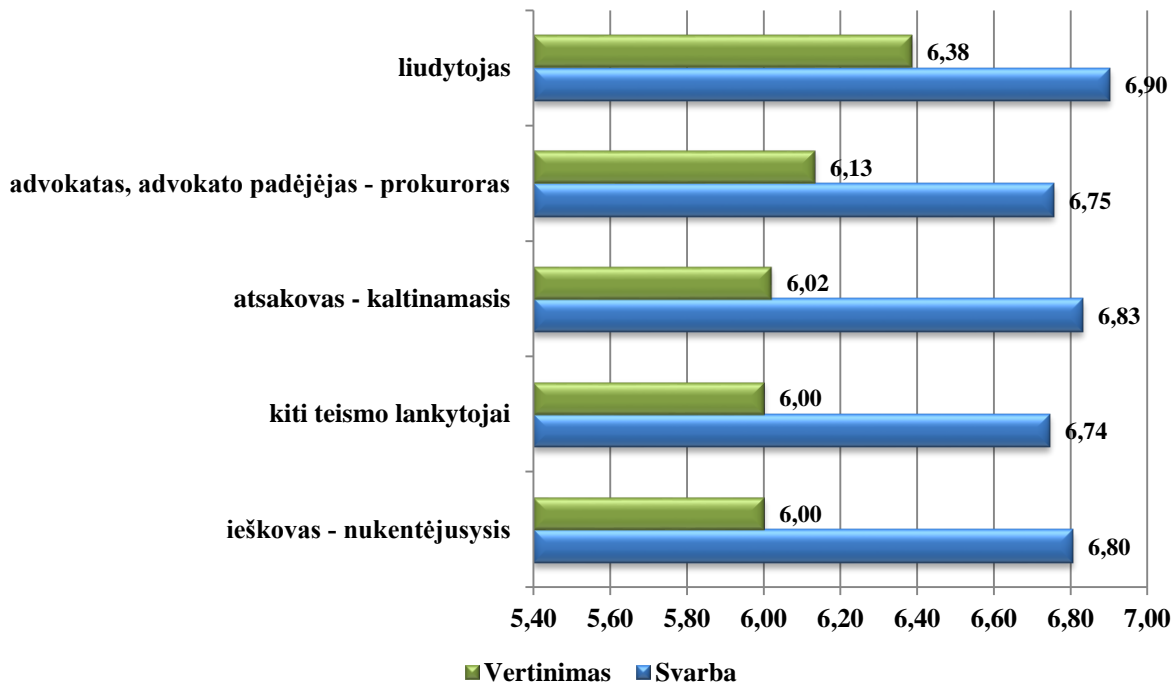
9 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



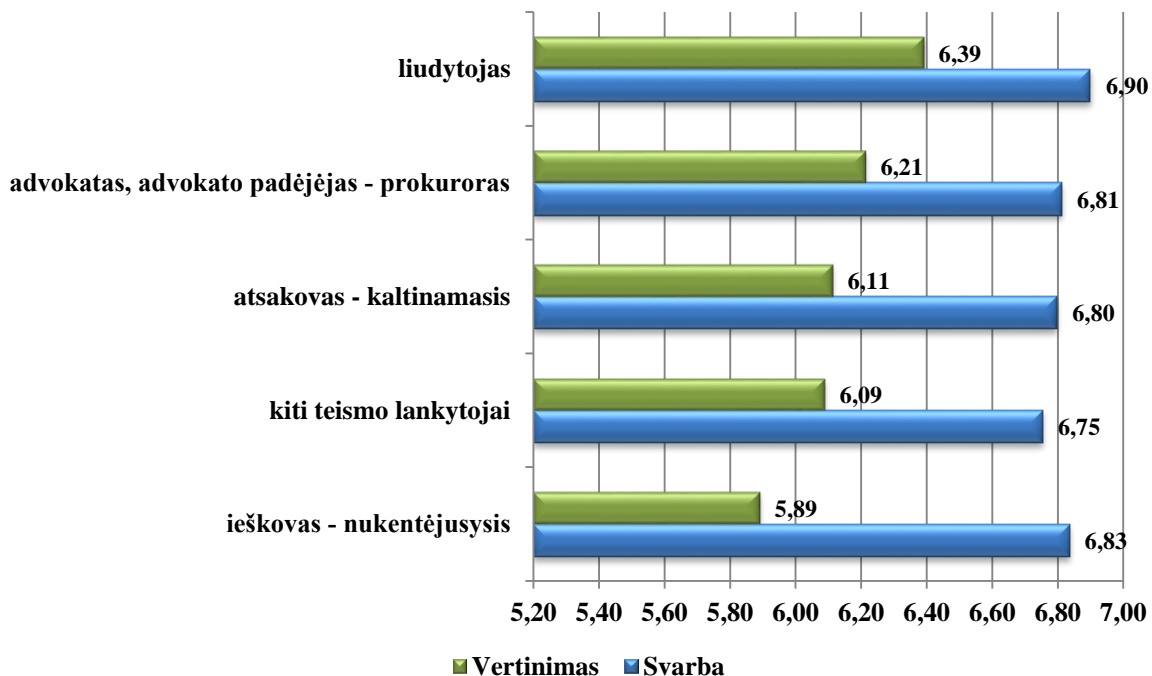
10 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



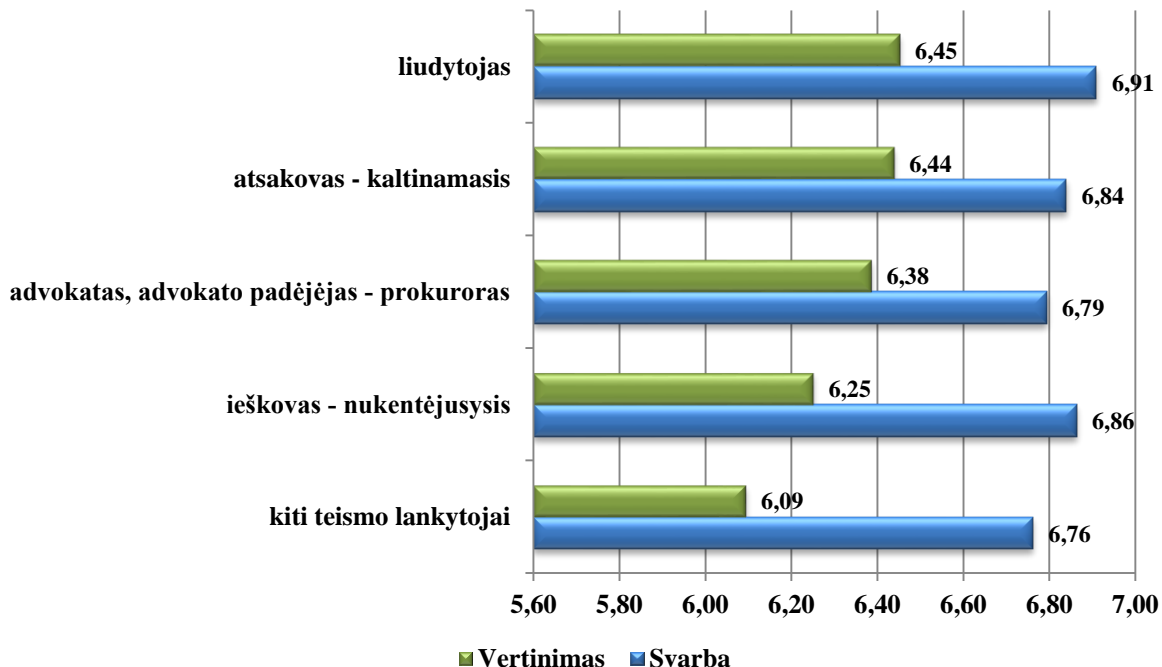
11 pav. Teiginio „Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



12 pav. Teiginio „Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



13 pav. Teiginio „Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502



14 pav. Teiginio „Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai“ vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme priežastį, N=502

1 lentelė. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	Dirba darbą susijusį su teise	6,97	0,046*	6,45	0,162
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,83		6,23	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	Dirba darbą susijusį su teise	6,46	0,245	6,60	0,671
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,26		6,67	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	Dirba darbą susijusį su teise	6,03	0,241	6,71	0,399
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,70		6,82	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	Dirba darbą susijusį su teise	6,15	0,132	6,62	0,205
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,82		6,75	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	Dirba darbą susijusį su teise	6,30	0,065	6,69	0,062
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,07			

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	Dirba darbą susijusį su teise	6,35	0,051	6,84	0,158
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,05		6,73	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	Dirba darbą susijusį su teise	6,44	0,234	6,84	0,087
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,30		6,73	
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,97		6,86	

*p<0,05

2 lentelė. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal lankymosi teisme dažnį, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	Lankėsi vieną kartą	6,71	0,211	6,65	0,745
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,87		6,59	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	Lankėsi vieną kartą	6,31	0,440	6,80	0,538
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,68		6,79	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	Lankėsi vieną kartą	5,63	0,578	6,90	0,791
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,05		6,90	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	Lankėsi vieną kartą	5,64	0,552	6,90	0,753
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,18		6,87	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	Lankėsi vieną kartą	5,81	0,873	6,85	0,882
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,63		6,82	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	Lankėsi vieną kartą	5,60	0,834	6,85	0,850
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	5,64		6,85	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	Lankėsi vieną kartą	5,83	0,711	6,85	0,654
	Lankėsi daugiau nei vieną kartą	6,06		6,87	
	Lankėsi vieną kartą	6,71		6,65	

3 lentelė. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal bylos tipą, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	Civilinėje	6,81	0,003*	6,35	<0,001**
	Baudžiamojoje	6,94		6,40	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,75		5,73	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	Civilinėje	6,48	0,122	6,59	0,001**
	Baudžiamojoje	6,20		6,79	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,05		6,56	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	Civilinėje	5,98	0,207	6,74	0,015*
	Baudžiamojoje	5,64		6,89	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,55		6,74	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	Civilinėje	6,13	0,081	6,68	0,016*
	Baudžiamojoje	5,67		6,82	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	5,82		6,64	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	Civilinėje	6,19	0,879	6,77	0,081
	Baudžiamojoje	6,08		6,86	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,08		6,81	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	Civilinėje	6,16	0,596	6,79	0,046*
	Baudžiamojoje	6,19		6,87	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,08		6,78	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	Civilinėje	6,31	0,419	6,79	0,023*
	Baudžiamojoje	6,38		6,90	
	Administracinių teisės pažeidimų ar administracinėje	6,38		6,80	

* $p < 0,05$; ** $p < 0,001$

4 lentelė. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal bylos nuosprendžio palankumą respondentui, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	Priimtas respondento naudai	6,82	0,509	6,42	0,867
	Priimtas ne respondento naudai	6,95		6,29	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,83		6,25	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,95	0,011*	6,27	0,129
	Priimtas respondento naudai	6,46		6,63	
	Priimtas ne respondento naudai	5,78		6,65	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,27	<0,001**	6,69	0,066
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,61		6,51	
	Priimtas respondento naudai	6,02		6,86	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	Priimtas ne respondento naudai	4,77	0,004*	6,86	0,027*
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,75		6,81	
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,31		6,60	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	Priimtas respondento naudai	6,10	0,251	6,80	0,068
	Priimtas ne respondento naudai	5,03		6,80	
	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	5,91		6,74	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,19	0,018*	6,47	0,594
	Priimtas respondento naudai	6,06		6,79	
	Priimtas ne respondento naudai	5,78		6,81	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	Sprendimas dar nepriimtas, vyksta procesiniai veiksmai	6,16	0,123	6,85	0,053
	Respondentas nesuinteresuotas (-a) bylos baigtimi	6,19		6,60	
	Priimtas respondento naudai	6,12		6,83	

*p<0,05; **p<0,001

5 lentelė. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal lytį, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	Vyras	6,85	0,655	6,19	0,197
	Moteris	6,86		6,37	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	Vyras	6,25	0,259	6,62	0,064
	Moteris	6,36		6,72	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	Vyras	5,65	0,249	6,77	0,202
	Moteris	5,90		6,85	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	Vyras	5,83	0,316	6,72	0,371
	Moteris	5,94		6,75	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	Vyras	6,12	0,928	6,81	0,572
	Moteris	6,08		6,82	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	Vyras	6,13	0,559	6,80	0,226
	Moteris	6,11		6,84	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	Vyras	6,34	0,870	6,85	0,728
	Moteris	6,32		6,83	
	Vyras	6,85		6,19	

6 lentelė. Pasitenkinimas teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal amžiaus grupes, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	18-30 m.	6,83	0,775	6,04	0,020*
	31-50 m.	6,84		6,29	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,90		6,47	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	18-30 m.	6,19	0,616	6,65	0,109
	31-50 m.	6,37		6,62	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,29		6,75	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	18-30 m.	5,71	0,127	6,73	0,074
	31-50 m.	5,85		6,80	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,62		6,88	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	18-30 m.	5,71	0,164	6,66	0,166
	31-50 m.	6,01		6,73	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	5,82		6,80	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	18-30 m.	5,85	0,010*	6,81	0,094
	31-50 m.	6,29		6,77	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,06		6,89	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	18-30 m.	5,80	0,006*	6,80	0,140
	31-50 m.	6,34		6,79	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,01		6,89	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	18-30 m.	6,18	0,025*	6,84	0,167
	31-50 m.	6,48		6,80	
	51 m. ir vyresnis (-ė)	6,23		6,91	

*p<0,05

7lentelė. Pasitenkinimo teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal išsilavinimą, N=502

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,87	0,716	6,28	0,990
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,77		6,31	
	aukštasis	6,90		6,22	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,23	0,696	6,74	0,155
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,37		6,68	
	aukštasis	6,30		6,57	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,51	0,189	6,86	0,058
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,00		6,85	
	aukštasis	5,79		6,70	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	5,78	0,841	6,77	0,399
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,91		6,76	
	aukštasis	5,93		6,67	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,12	0,706	6,88	0,046*
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,18		6,83	
	aukštasis	6,04		6,73	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,39	0,083	6,87	0,252
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	5,95		6,81	
	aukštasis	6,05		6,78	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	vidurinis arba žemesnis nei vidurinis	6,43	0,480	6,89	0,066
	aukštesnysis, profesinis, spec. vidurinis	6,31		6,86	
	aukštasis	6,29		6,78	

*p<0,05

**8 lentelė. Pasitenkinimas teisėjų darbu vertinimų vidurkiai pagal gyvenamąją vietovę,
N=502**

Pasitenkinimas teisėjų darbu		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Teisėjas (-ai) bylas nagrinėja dėvėdamas (-i) mantiją ir teisėjo ženklą	miestas	6,85	0,749	6,27	0,456
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,86		6,25	
Teisėjas (-ai) bendrauja pagarbiai	miestas	6,31	0,208	6,68	0,494
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,26		6,62	
Teisėjas (-ai) teismo procesą veda objektyviai (nešališkai)	miestas	5,77	0,327	6,82	0,882
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,72		6,77	
Teisėjas (-ai) dėmesingai reaguoja į prašymus bei siūlymus	miestas	5,90	0,168	6,75	0,257
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,80		6,68	
Teisėjo (-ų) žodžiu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	miestas	6,15	0,015*	6,80	0,298
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	5,99		6,85	
Teismo sprendimas žodžiu išdėstomas aiškiai ir suprantamai	miestas	6,16	0,064	6,82	0,976
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,01		6,82	
Teismo sprendimas raštu pateikiamas aiškiai ir suprantamai	miestas	6,38	0,049*	6,83	0,523
	kaimo gyvenamoji vietovė (miestelis, kaimas, viensėdis)	6,23		6,87	

***p<0,05**