

ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE KOKYBĖS TYRIMO ATASKAITA

(I tyrimas)

Tyrimą atliko UAB „Žmogaus studijų centras“

Ataskaitą perdavė:
UAB „Žmogaus studijų centras“

Ataskaitą priėmė:
Nacionalinė teismų administracija

Vilnius, 2015



TURINYS

TURINYS	2
1. ASMENŲ APTARNAVIMO 10-TYJE LIETUVOS TEISMŲ KOKYBĖS TYRIMO TIKSLAS, METODIKA, VERTINIMO KRITERIJAI, IMTIS, TRUKMĖ	3
1.1. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE KOKYBĖS TYRIMO TIKSLAS	4
1.2. TYRIMO METODIKA.....	5
1.4. KREIPIMOSI SCENARIJAI	11
1.5. TYRIMO IMTIS IR TYRIMO VYKDYMO LAIKAS	17
2. BENDRAS ASMENŲ APTARNAVIMO 10-TYJE LIETUVOS TEISMŲ KOKYBĖS LYGIS	19
2.1. BENDRAS ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE TIESIOGIAI IR TELEFONU KOKYBĖS LYGIO ĮVERTINIMAS	20
2.2. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE TIESIOGIAI KOKYBĖS LYGIO ĮVERTINIMAS	21
2.3. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE TELEFONU KOKYBĖS LYGIO ĮVERTINIMAS	22
2.4. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS APTARNAUJANT TIESIOGIAI IR TELEFONU	23
3. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS TARP 10-TIES LIETUVOS TEISMŲ	24
3.1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS TARP TEISMŲ APTARNAUJANT TIESIOGIAI	25
3.2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS TARP TEISMŲ APTARNAUJANT TELEFONU	32
4. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIS ATSKIRUOSE TEISMUOSE 37	
4.1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TIESIOGIAI ĮVERTINIMAS ATSKIRUOSE TEISMUOSE	38
4.2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TELEFONU ĮVERTINIMAS ATSKIRUOSE TEISMUOSE	48
4.2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TELEFONU ĮVERTINIMAS ATSKIRUOSE TEISMUOSE	48
5. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	58
5.1. IŠVADOS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGĮ TEISMUOSE APTARNAUJANT TIESIOGIAI	59
5.2. IŠVADOS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGĮ TEISMUOSE APTARNAUJANT TELEFONU.....	59
5.3. IŠVADOS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TELEFONU IR TIESIOGIAI PALYGINIMĄ.....	60
5.4. REKOMENDACIJOS.....	60



1. ASMENŲ APTARNAVIMO 10-TYJE LIETUVOS TEISMŲ KOKYBĖS TYRIMO TIKSLAS, METODIKA, VERTINIMO KRITERIJAI, IMTIS, TRUKMĖ



1.1. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE KOKYBĖS TYRIMO TIKSLAS

Tyrimo tikslai:

1. Įvertinti asmenų aptarnavimo kokybės lygį bendraujant tiesiogiai ir telefonu 10 teismų:
 - Vilniaus miesto apylinkės teisme;
 - Kauno apylinkės teisme;
 - Šiaulių apylinkės teisme;
 - Marijampolės rajono apylinkės teisme;
 - Alytaus rajono apylinkės teisme;
 - Utenos rajono apylinkės teisme;
 - Vilniaus apygardos teisme;
 - Klaipėdos apygardos teisme;
 - Šiaulių apygardos teisme;
 - Lietuvos Apeliaciniame teisme.
2. Palyginti asmenų aptarnavimo kokybės lygį aptarnaujant tiesiogiai ir telefonu tarp 10-ties Lietuvos teismų.
3. Pateikti išvadas ir rekomendacijas dėl asmenų aptarnavimo kokybės ir jos gerinimo tyrime dalyvavusiuose teismuose.



1.2. TYRIMO METODIKA

Asmenų aptarnavimo kokybės lygis buvo vertinamas atliekant „slapto kliento“ tyrimą. „Slapto kliento“ tyrimas – tai sąveika tarp slapto kliento ir teismo darbuotojo, kur slaptas klientas virsta eiliniu asmeniu besikreipiančiu į teismą, o teismo darbuotojas atlieka savo kasdienį darbą įprastinėje sau darbo vietoje ir apie konkretų slapto kliento apsilankymą yra neinformuojamas.

Siekiant užtikrinti tyrimo validumą, objektyvumą bei galimybę palyginti tyrimo duomenis tarp teismų, „slapto kliento“ tyrimas buvo atliekamas laikantis šių metodinių nurodymų*:

1. Tyrimo metu buvo vertinami tik tie asmenų aptarnavimo kokybės parametrai, kurie gali būti objektyviai apibrėžti, stebimi ir įvertinami aptarnavimo metu.
2. Asmenų aptarnavimo kokybę visuose teismuose buvo vertinama pagal tuos pačius, iš anksto apibrėžtus, kokybės vertinimo kriterijus bei taikant vienodus vertinimo principus.
3. Tyrėjai asmenų aptarnavimo kokybę vertino objektyviai, t.y. fiksuodami faktinį darbuotojų elgesį ir su asmenų aptarnavimo kokybe susijusius aplinkos parametrus bei jų atitikimą iš anksto apibrėžtiems vertinimo kriterijams.
4. Visi tyrime dalyvavę tyrėjai buvo apmokyti pagal standartizuotą slaptų klientų paruošimo programą. Mokymų metų tyrėjai buvo supažindinti su asmenų aptarnavimo kokybės teismuose vertinimo kriterijais, aptarnavimo ir aplinkos atitikimo kriterijams vertinimo principais, kreipimosi scenarijais ir kita, kokybiškam tyrimo atlikimui reikalinga, informacija.
5. Vizitai ir skambučiai tyrėjams buvo paskirstyti tokiu būdu, kad į vieną įstaigą kreiptųsi daugiau nei vienas „slaptas tyrėjas“ bei būtų vertinamas skirtingų darbuotojų elgesys. „Slapti tyrėjai“ telefonu ar tiesiogiai kreipėsi į tuos teismų darbuotojus, į kuriuos gali kreiptis į teismą atvykęs ar paskambinęs asmuo.
6. Vykdam tyrimą buvo vykdoma „slaptų tyrėjų“ atliekamų vizitų ir skambučių kokybės kontrolė, atliekant visų „slaptų tyrėjų“ antrinę skambučių ir vizitų protokolų peržiūrą.
7. Papildomai buvo įvestas subjektyvaus vertinimo kriterijus, atspindintis „slapto kliento“ emocinės būsenos kitimą vizito metu.

* Parengta pagal „Slapto pirkėjo“ tyrimų tiekėjų asociacijos (angl. *Mystery Shopping Providers Association*) tyrimų atlikimo rekomendacijas.



1.3. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR JŲ VERTINIMAS

Tyrimo metu asmenų aptarnavimo kokybė buvo vertinama pagal objektyviai apibrėžtus kriterijus. Kriterijais buvo vertinamas tas darbuotojų elgesys ir aplinkos parametrai, kurie turi didžiausios įtakos asmenų pasitenkinimui aptarnavimu.

Asmenų aptarnavimo kokybė visuose teismuose buvo vertinta pagal tuos pačius kriterijus. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai buvo parengti remiantis rengiamų Lietuvos teismų klientų aptarnavimo standartu bei suderinti su Nacionaline teismų administracija (toliau – NTA).

Tiesioginio asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai pateikiami 1 lentelėje. Aptarnavimo telefonu vertinimo kriterijai pateikiami 2 lentelėje.

1 lentelė. Tiesioginio asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai.

I. Laukimo laikas	1. Ar asmuo buvo aptarnautas iškart? Jei ne, ar laukimas buvo nulemtas objektyvių priežasčių (pvz., eilės).
II. Aptarnavimo aplinka	1. Ar aplinka teisme buvo tvarkinga, švari? 2. Ar buvo nuorodos į pagrindines aptarnavimo vietas (pvz. raštinę, teismo posėdžio sales)? 3. Jei buvo nuorodos, ar jos buvo gerai matomoje vietoje? 4. Ar buvo informacinės "lentelės" ant kabinetų? 5. Jei buvo informaciniai stendai (lentos) ar jie buvo tvarkingi, informacija joje aktuali (nepasenusi)? 6. Jei buvo lankstinukų ar jie buvo padėti tvarkingai, matomoje vietoje? Ar nebuvo su teismo veikla nesusijusių lankstinukų? 7. Ar buvo grįžtamojo ryšio anketos bei dėžė joms įmesti?
III. Aptarnavimo vieta	8. Ar darbuotojo darbo stalas buvo švarus, tvarkingas (nebuvo asmeninių su darbu nesusijusių daiktų, ant stalo esantys dokumentai buvo sudėti tvarkingai ir pan.)?
IV. Darbuotojo išvaizda	11. Ar darbuotojo rūbai buvo dalykinio stiliaus? 12. Ar darbuotojo išvaizda buvo švari, tvarkinga, neiššaukianti? 13. Jei matėsi darbuotojo avalynė, ar ji buvo tvarkinga ir švari? 14. Ar darbuotojas matomoje vietoje segėjo identifikavimo kortelę? Ar joje buvo nurodyta vardas, pavardė?
V. Dėmesys ir pagarba	15. Ar pokalbio metu darbuotojas visą dėmesį skyrė Jums? Jei reikėjo trumpai pabendrauti su kitais asmenimis ar kolegomis ("gyvai", telefonu) prieš tai Jūsų atsiprašė ir po to padėkojo už laukimą? 16. Ar viso bendravimo metu darbuotojas kalbėjo mandagiai (pagarbūs kreipiniai, pozityvus santykis), ramiu balsu tonu? 17. Ar darbuotojas Jūsų neskubino (kalbėti, baigti bendravimą ir pan.)? 18. Ar darbuotojo kalba buvo aiški, suprantama (nebuvo naudojami profesiniai terminai jų nepaaiškinus, žargonas ir pan.)
VI. Konfidencialumo užtikrinimas	19. Ar aptarnavimo metu jums nebuvo girdima konfidenciali informacija? 20. Ar aptarnavimo metu jums nebuvo matoma (monitoriaus ekrane, ant darbuotojo stalo ir pan.) konfidenciali informacija?
VII. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	21. Ar darbuotojas Jus pasitiko žvilgsniu ir malonia veido išraiška? 22. Ar darbuotojas pirmas pasisveikino arba atsakė į pasisveikinimą? 23. Ar darbuotojas pasiūlė atsisėsti (jei buvo kur)?

VIII. Poreikio išsiaiškinimas	24. Ar darbuotojas pokalbio pradžioje paskatino Jūs kalbėti (pvz., "taip", "klausau Jūsų", "sakykite" ir pan.)? 25. Ar darbuotojas Jūsų išklause nenutraukdamas (leido užbaigti mintį, nepertraukė savo komentarais)? 26. Ar darbuotojas gilinosi į Jūsų situaciją (uždavė tikslinamųjų klausimų ir/ar kitais būdais skatino kalbėti)?
IX. Poreikio patenkinimas	27. Ar darbuotojas suteikė atsakymą, tik išsiaiškinęs konkrečius Jūsų poreikius ir lūkesčius? 28. Ar darbuotojas išsamiai atsakė į Jūsų klausimą ir/arba nurodė, kur galite gauti atsakymą? Ar Jums buvo aišku, ką toliau daryti, kad būtų išspręsta jūsų situacija? 29. Ar darbuotojas išsamiai atsakė į papildomus Jūsų klausimus ir/arba nurodė, kur galite gauti atsakymą?
X. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	30. Ar darbuotojas atsisveikino arba atsakė į atsisveikinimą?
XI. Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas	31. Subjektyvus pasitenkinimas pokalbiu su darbuotoju. Įvertinkite nuo 1 iki 5 (kur 1 - aptarnavimas visai nepatiko, 5 - labai patiko) bei parašykite komentarą kuom aptarnavimas patiko/nepatiko.

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimo kriterijai

I. Laukimo laikas	1. Ar darbuotojas atsiliepė greitai (ne ilgiau nei po 3-4 kvietimo signalų)?
II. Dėmesys ir pagarba	2. Ar darbuotojas visą dėmesį skyrė Jums? Jei reikėjo trumpai pabendrauti su kitais asmenimis ar kolegomis prieš tai Jūsų atsiprašė ir po to padėjo už laukimą? 3. Ar viso bendravimo metu kalbėjo mandagiai (pagarbūs kreipiniai, pozityvus santykis), ramiu balso tonu? 4. Ar darbuotojas Jūsų neskubino (kalbėti, baigti bendravimą ir pan.)? 5. Ar darbuotojo kalba buvo aiški, suprantama (nebuvo naudojami profesiniai terminai, jų nepaaiškinus, žargonas)?
III. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	6. Ar darbuotojas atsiliepdamas prisistatė: pilnas įstaigos pavadinimą, pareigas, vardas ir pavardė? 7. Ar darbuotojas pirmas pasisveikino arba atsakė į pasisveikinimą?
IV. Poreikio išsiaiškinimas	8. Ar darbuotojas pokalbio pradžioje paskatino Jūs kalbėti (pvz., "taip", "klausau Jūsų", "sakykite" ir pan.)? 9. Ar darbuotojas Jūsų išklause nenutraukdamas (leido užbaigti mintį, nepertraukė savo komentarais)? 10. Ar darbuotojas gilinosi į Jūsų situaciją (uždavė tikslinamųjų klausimų ir/ar kitais būdais skatino kalbėti)?
V. Poreikio patenkinimas	11. Ar darbuotojas suteikė atsakymą, tik išsiaiškinęs konkrečius Jūsų poreikius ir lūkesčius? 12. Ar darbuotojas išsamiai atsakė į Jūsų klausimą ir/arba nurodė, kur galite gauti atsakymą? Ar Jums buvo aišku, ką toliau daryti, kad būtų išspręsta jūsų situacija? 13. Ar darbuotojas išsamiai atsakė į papildomus Jūsų klausimus ir/arba nurodė, kur galite gauti atsakymą?
VI. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	14. Ar darbuotojas atsisveikino arba atsakė į atsisveikinimą?
VIII. Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas	15. Subjektyvus pasitenkinimas pokalbiu su darbuotoju. Įvertinkite nuo 1 iki 5 (kur 1 - aptarnavimas visai nepatiko, 5 - labai patiko) bei parašykite komentarą kuom aptarnavimas patiko/nepatiko.

„Slapti tyrėjai“ aptarnavimo kokybę vertino pateikdami kiekybinį ir kokybinį darbuotojo elgesio ir aptarnavimo aplinkos atitikimo vertinimo kriterijams įvertinimą.

Kiekybinis įvertinimas.

Siekiant užtikrinti rezultatų patikimumą ir galimybę juos palyginti tarpusavyje vertinimo kriterijai buvo sugrupuoti į kriterijų grupes pagal tai koks asmenų aptarnavimo parametras jais yra vertinamas. Asmenų aptarnavimo kokybės atitikimas kriterijams buvo vertinamas tokiu būdu: jei darbuotojo demonstruojamas elgesys ar aplinkos parametras atitinka kriterijų, jis buvo vertinamas 1 balu, jei ne – 0 balu. Kiekviena kriterijų grupė buvo vertinama pagal ją sudarančių kriterijų atitikimą reikalavimams balais nuo 1 iki 5 taip kaip nurodyta 3 lentelėje.

Išimtį sudarė du kriterijai „Laukimo laikas“ ir „Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas“. Kriterijus „Laukimo laikas“ buvo vertinamas taip kaip aprašyta 4 lentelėje.

Kriterijus „Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas“ yra vienintelis asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijus, kuris vertina ne aptarnavimo atitikimą objektyviam reikalavimui, bet subjektyvų emocinį asmens atliekančio tyrimą („slapto kliento“) patyrimą. Šis kriterijus į tyrimą įtraukiamas remiantis „Slapto pirkėjo“ tyrimų tiekėjų asociacijos rekomendacijomis, nes leidžia gauti papildančios informacijos apie tai, kas lemia asmenų pasitenkinimą ar nepasitenkinimą aptarnavimu. Šis kriterijus buvo vertinamas taip kaip aprašyta 5 lentelėje.

3 lentelė. Kriterijų įvertinimas

Balas	Kriterijaus atitikimas reikalavimams
5	6 iš 6, 5 iš 5, 4 iš 4, 3 iš 3, 2 iš 2, 1 iš 1.
4	5-6 iš 7 kriterijų atitiko reikalavimus, 4-5 iš 6, 4 iš 5, 3 iš 4, 2 iš 3.
3	4 iš 7 kriterijų atitiko reikalavimus, 3 iš 6, 3 iš 5, 2 iš 4, 1 iš 3 kriterijų pilnai atitiko reikalavimus ir 1 iš dalies atitiko reikalavimus, 1 iš 2.
2	2-3 iš 7 kriterijų atitiko reikalavimus, 1-2 iš 6, 2 iš 5, 1 iš 4, 1 iš 3.
1	1 iš 7 kriterijų atitiko reikalavimus, 1 iš 6, 0-1 iš 5, 0 iš 4, 0 iš 3, 0 iš 2, 0 iš 1.

4 lentelė. Kriterijaus „Laukimo laikas“ įvertinimas

Balas	Aptarnavimo laikas
5	Atsiliepė iki 3-4 kvietimo signalų.
4	Teko laukti iki 2 min.
3	Teko laukti nuo 2 iki 7 min.
2	Teko laukti nuo 7 iki 10 min.
1	Atsiliepė po kelių skambučių per ilgesnį nei 10 min. intervalą

5 lentelė. Kriterijaus „Subjektyvus asmenų aptarnavimo“ įvertinimas

Balas	Apibūdinimas
5	Aptarnavimas visiškai atitiko lūkesčius, visas bendravimas buvo emociškai pozityvus, kėlė pasitenkinimą
4	Aptarnavimas didžiąja dalimi atitiko lūkesčius, didžioji dalis bendravimo buvo emociškai pozityvi, kėlė pasitenkinimą.
3	Aptarnavimas labiau atitiko lūkesčius nei neatitiko, bendravimas buvo labiau emociškai pozityvus nei negatyvus, kėlė pasitenkinimą iš dalies.
2	Aptarnavimas labiau neatitiko lūkesčių nei atitiko, bendravimas buvo labiau emociškai negatyvus nei pozityvus, kėlė labiau nepasitenkinimą nei pasitenkinimą
1	Aptarnavimas visiškai neatitiko lūkesčių, visas bendravimas buvo emociškai negatyvus, kėlė nepasitenkinimą

Kokybinis įvertinimas

Prie kiekvieno įvertinto kriterijaus „slaptas klientas“ pažymėdavo komentarą, apibūdinantį jį aptarnavusio darbuotojo elgesį ir paaiškinantį kiekybinius vertinimus.

1.4. KREIPIMOSI SCENARIJAI

„Slapti klientai“ į Teismus kreipėsi pagal jiems pateiktus kreipimosi scenarijus. Siekiant užtikrinti tyrimo validumą scenarijai buvo parengti vadovaujantis šiais principais:

1. Relevantiškumo. Scenarijai buvo sukurti taip, kad leistų įvertinti tipinį darbuotojų bendraujančių su asmenimis elgesį bei įvertinti asmenų aptarnavimo kokybę pagal numatytus kokybės vertinimo kriterijus.
2. Realumo. Kreipimosi scenarijai buvo parengti pagal realius asmenų kreipimosi į teismų darbuotojus atvejus.
3. Paprastumo. Parengti scenarijai yra aiškiai aprašyti ir nesudėtingi siekiant, kad „slaptiems klientams“ būtų lengva jais vadovauti vykdant tyrimą.
4. Etiškumo. Nei vienas iš scenarijų nereikalavo tyrėjo ar darbuotojo demonstruoti neetišką elgesį.

Galutinis scenarijų sąrašas buvo suderintas su Nacionalinės teismų administracijos atstovais (6 – 9 lentelės).

1.4.1. Kreipimosi į teismus telefonu scenarijai

Toliau pateikiami kreipimosi į teismus telefonu scenarijai, pagal teismo tipą ir skyrių, į kurį buvo kreipiamasi.

6 lentelė. Kreipimosi į apylinkės teismus telefonu scenarijai

Nr.	Apylinkės teismai				
	Scenarijus	Teismo posėdžio sekretorės	Teisėjų padėjėjai	Raštinės / Informacijos teikimo telefonai	Kiti skyriai
1.	Kreipiasi dėl galimybės giminaičiui neatvykti liudyti bei privalomų turėti dokumentų, liudytojo saugumo užtikrinimo būdų.	✓	✓		
2.	Skambinama pasiteirauti ar yra galimybė stebėti teismo posėdį kaip žiūrovui.	✓			

3.	Skambinantysis įtaria, kad giminaitis prasiskolino. Norėtų sužinoti ar artimajam nėra iškelta byla.	✓			
4.	Norėtų sužinoti teismo darbo laiką ir ar yra galimybė priduoti dokumentus per pietų pertrauką.	✓			✓
5.	Kreipiasi dėl informacijos ką turėtų daryti norėdama(-s) skirtis.		✓	✓	
6.	Kreipiasi dėl asmens padavimo į teismą dėl įžeidžiančio pobūdžio žinučių. Nori išsiaiškinti procedūrą ir koks būtų žyminis mokestis.		✓	✓	
7.	Giminaičiui darbdavys pusę metų nemoka atlyginimo. Nori išsiaiškinti skolos išieškojimo procedūrą.		✓		
8.	Skambinantysis darbinosi į savivaldybę vyr. specialiste (-u) ir nebuvo priimtas. Įtaria, kad atrankos komisija buvo šališka, nori paduoti savivaldybę į teismą. Nori gauti informacijos kaip tai padaryti.		✓		
9.	Pažįstamas žmogus jau kurį laiką negrąžino pinigų. Nori kreiptis į teismą, klausia kokia procedūra, žyminis mokestis.		✓		
10.	Skambinančiajam darbdavys jau beveik pusę metų nemoka atlyginimo, draugiškai susitarti nepavyksta. Domina ką turėtų			✓	

	daryti, kad priteistų uždirbtus pinigus.				
11.	Skambinančiojo butą/garažą apgadino nuomininkai ir atsisako atlyginti nuostolių. Nori sužinoti kokia yra kreipimosi procedūra ir mokestis.			Y	
12.	Norėtų sužinoti į ką kreiptis dėl žyminio mokesčio dydžio, norint prisiteisti didesnės elementus.				Y
13.	Skambina pasiteirauti kaip galima susipažinti su byla teisme (nėra šalis) ir pasidaryti kopijas. Domina kopijos kaina.				Y
14.	Domina, ar galima susipažinti su teismo posėdžio garso įrašu (nėra viena iš šalių).				Y

7 lentelė. Kreipimosi į apygardos teismus telefonu scenarijai

Nr.	Apygardos teismai				
	Scenarijus	Teismo posėdžio sekretorės	Teisėjų padėjėjai	Raštinės / Informacijos teikimo telefonai	Kiti skyriai
1.	Kreipiasi dėl galimybės giminaičiui neatvykti liudyti bei privalomų turėti dokumentų, liudytojo saugumo užtikrinimo būdų.	Y	Y	Y	
2.	Skambinama pasiteirauti ar yra galimybė stebėti teismo posėdį kaip žiūrovui.	Y			
3.	Skambinantysis įtaria, kad giminaitis prasiskolino. Norėtų sužinoti ar artimajam nėra iškelta byla.	Y			
4.	Norėtų sužinoti teismo darbo laiką ir ar yra galimybė priduoti dokumentus per pietų pertrauką.	Y			Y
5.	Skambinantysis dėl blogo gydymo norėtų paduoti		Y	Y	

	ligoninę (to miesto, į kurio teismą skambina) į teismą. Klausia kokia procedūra ir mokesčiai.				
6.	Skambinančiojo giminaitį, jam būnant neblaiviam, pagavo policija ir jo įtarimu sumušė. Prokuratūra atsisakė pradėti tyrimą. Apylinkės teismas taip pat pripažino, kad policija nekaltą. Domina ką reikia daryti, norint paduoti apeliaciją.		Y		
7.	Norėtų inicijuoti bankroto bylą įmonei, kurioje dirbo, nes pusę metų nemokėjo atlyginimo, o įmonės finansinė situacija labai prasta. Klausia kaip tai padaryti ir koks būtų žyminis mokestis.		Y	Y	
8.	Norėtų inicijuoti bankroto bylą vienai įmonei, kuri neatsiskaito už suteiktas paslaugas. Domina kokių dokumentų reikėtų ir koks yra žyminis mokestis.		Y	Y	
9.	Norėtų apskųsti žemesnės instancijos teismo teisėjo elgesį (bylos nagrinėjimo metu buvo nepagarbus, neišklausė jūsų, atvirai davė suprasti, kad palaiko kitą šalį). Klausia ką turėtų daryti ir kur kreiptis. (byla dėl turto/žemės dalybų)			Y	
10.	Norėtų sužinoti į ką kreiptis dėl žyminio mokesčio dydžio, norint kreiptis į teismą dėl gydytojo padavimo į teismą ir žalos priteisimo.				Y
11.	Skambina pasiteirauti kaip galima susipažinti su byla teisme (nėra šalis) ir pasidaryti kopijas. Domina kopijos kaina.				Y
12.	Domina, ar galima susipažinti su teismo posėdžio garso įrašu (nėra viena iš šalių).				Y

8 lentelė. Kreipimosi į Lietuvos Apeliacinį teismą telefonu scenarijai

Nr	Lietuvos Apeliacinis teismas				
	Scenarijus	Teismo posėdžio sekretorės	Teisėjų padėjėjai	Raštinės / Informacijos teikimo telefonai	Kiti skyriai
1.	Kreipiasi dėl galimybės giminaičiui neatvykti liudyti bei privalomų turėti dokumentų, liudytojo saugumo užtikrinimo būdų.	Y	Y	Y	
2.	Skambinama pasiteirauti ar yra galimybė stebėti teismo posėdį kaip žiūrovui.	Y			
3.	Norėtų sužinoti teismo darbo laiką ir ar yra galimybė priduoti dokumentus per pietų pertrauką.				Y
6.	Skambinančiojo giminaitį, jam būnant neblaiviam, pagavo policija ir jo įtarimu sumušė. Prokaratūra atsisakė pradėti tyrimą. Apylinkės teismas taip pat pripažino, kad policija nekaltą. Domina ką reikia daryti, norint paduoti apeliaciją.		Y	Y	
7.	Skambinančiojo giminaitis padavė į teismą ligoninę dėl blogo gydymo. Apygardos teismui nepatenkinus ieškinio nori kreiptis į apeliacinį teismą. Klausia ką turėtų padaryti.		Y		
8.	Norėtų inicijuoti bankroto bylą įmonei, kurioje dirbo, nes pusę metų nemokėjo atlyginimo, o įmonės finansinė situacija labai prasta. Klausia kaip tai padaryti ir koks būtų žyminis mokestis.		Y		
9.	Valstybinei mokesčių inspekcijai paskyrus baudą, bylą nagrinėjo apygardos			Y	

	administracinis teismas. Domina į kurį teismą reikėtų kreiptis norint apskųsti teismo sprendimą.				
11	Laiku nesumokėjus mokesčių skambinančiajam buvo iškelta byla. Klausia ar po apylinkės teismo sprendimo dar turėtų kreiptis į kitą teismą, ar gali iš karto į Apeliacinį teismą.			✓	
13	Po nepagarbaus teisėjos elgesio bylos nagrinėjimo metu nori ją apskųsti. Klausia į kurį teismą reikėtų kreiptis.			✓	
14	Norėtų sužinoti į ką kreiptis dėl žyminio mokesčio dydžio, norint pateikti apeliaciją dėl neteisingai padalinto turto skyrybų atveju).			✓	✓
17	Norite pasiteirauti kaip galima susipažinti su byla teisme (nesate šalis) ir pasidaryti kopijas. Kiek kopijos kainuoja? Pirmas sakiny: „Aš dėl susipažinimo su byla...“				
18	Skambina pasiteirauti kaip galima susipažinti su byla teisme (nėra šalis) ir pasidaryti kopijas. Domina kopijos kaina.				✓

1.4.2. Kreipimosi į teismus tiesiogiai scenarijai

Toliau pateikiami kreipimosi į teismus tiesiogiai scenarijai, pagal teismo, į kurį buvo kreipiamasi tipą.

9 lentelė. Kreipimosi į teismus tiesiogiai scenarijai

Nr.	Apylinkės teismai
1.	Kreipiasi dėl galimybės giminaičiui neatvykti liudyti bei privalomų turėti dokumentų, liudytojo saugumo užtikrinimo būdų.
2.	Besikreipiantysis įtaria, kad giminaitis prasiskolino. Norėtų sužinoti ar artimajam nėra iškelta byla.
3.	Kreipiasi dėl informacijos ką turėtų daryti norėdama(-s) skirtis.
4.	Kreipimasis dėl asmens padavimo į teismą dėl įžeidžiančio pobūdžio

	žinučių. Nori išsiaiškinti procedūrą ir koks būtų žyminis mokestis.
5.	Kreipimasis siekiant išsiaiškinti ką turėtų daryti norėdama (-s) paduoti giminaičio užpuoliką į teismą.
6.	Kreipiasi norėdama (-s) norint susipažinti su konkrečia byla.
	Apygardos teismai
7.	Kreipiasi dėl galimybės giminaičiui neatvykti liudyti bei privalomų turėti dokumentų, liudytojo saugumo užtikrinimo būdų.
8.	Besikreipiančiojo giminaitis dirbo IT įmonėje ir kūrė įvairius produktus. Pagal sutartį produktų autorinės teisės priklauso jam, bet įmonė to nepripažįsta. Domisi kaip iškelti ieškinį, ar yra kažkoks mokestis, jei taip, kokio dydžio.
9.	Besikreipiančiojo įmonė dalyvavo viešajame konkurse (mokymų paslaugų teikimo). Yra įtarimų, kad laimėtojas buvo iš anksto sutartas. Domimasi kokia kreipimosi į teismą procedūra.
10.	Po nepagarbaus ir šališko teisėjo elgesio bylos nagrinėjimo metu nori jį apskųsti. Klausia į kurį teismą reikėtų kreiptis.
11.	Besikreipiančiojo pažįstama moteris patiria nuolatinį smurtą šeimoje, kelis kartus buvo stipriai sumušta vyro (gulėjo ligoninėje). Klausama ką jai reikėtų daryti, kaip kreiptis į teismą, kokius mokesčius reikia mokėti.
12.	Kreipiasi norėdama (-s) susipažinti su konkrečia byla.
13.	Lietuvos Apeliacinis teismas
14.	Kreipiasi dėl galimybės giminaičiui neatvykti liudyti bei privalomų turėti dokumentų, liudytojo saugumo užtikrinimo būdų.
15.	Besikreipiančiojo giminaitė tesiasi su darbdaviu dėl išnaudojimo darbe (dirba med. sesele, kur ją nuolat išnaudojo, blogai paskirdavo budėjimus ir pan. Domimasi kaip kreiptis į Apeliacinį teismą.
16.	Besikreipiančiojo pažįstamas nemokėjo komunalinių mokesčių ir jam buvo paskirta bauda, su kurios dydžių jis nesutinka. Teirujamasi ar galima kreiptis į Apeliacinį teismą ir kaip, jei byla jau buvo nagrinėta apylinkės ir apygardos teismuose.
17.	Besikreipiančiojo giminaitis tesiasi su kaimynų dėl kelių arų žemės ir prašo paklausti ar galima būtų kreiptis į Apeliacinį teismą. Šiuo metu, kiek žinoma, byla yra apygardos teisme.
18.	Kreipiasi norėdama (-s) susipažinti su konkrečia byla.

1.5. TYRIMO IMTIS IR TYRIMO VYKDYMO LAIKAS

Tyrimo metu slapti klientai iš viso atliko 42 vizitus ir 248 skambučius į 10 teismų (10 lentelė).

Skambučių ir vizitų kiekis tarp teismų buvo paskirstytas atsižvelgiant į teismo dydį bei tipą. Darbuotojai, pas kuriuos apsilankė arba kuriems skambino slapti klientai, buvo pasirinkti atsitiktine tvarka.

10 lentelė. Tyrimo imtis.

Teismas	Vizitai	Skambučiai
Kauno apylinkės teismas	5	33
Alytaus rajono apylinkės teismas	3	15
Vilniaus apygardos teismas	5	29



Lietuvos Apeliacinis teismas	5	30
Marijampolės rajono apylinkės teismas	3	15
Utenos rajono apylinkės teismas	3	14
Klaipėdos apygardos teismas	5	32
Šiaulių apylinkės teismas	5	35
Šiaulių apygardos teismas	3	15
Vilniaus miesto apylinkės teismas	5	30
Iš viso:	42	248

Tyrimas buvo vykdomas 2015 m. sausio – vasario mėn.



2. BENDRAS ASMENŲ APTARNAVIMO 10-TYJE LIETUVOS TEISMŲ KOKYBĖS LYGIS

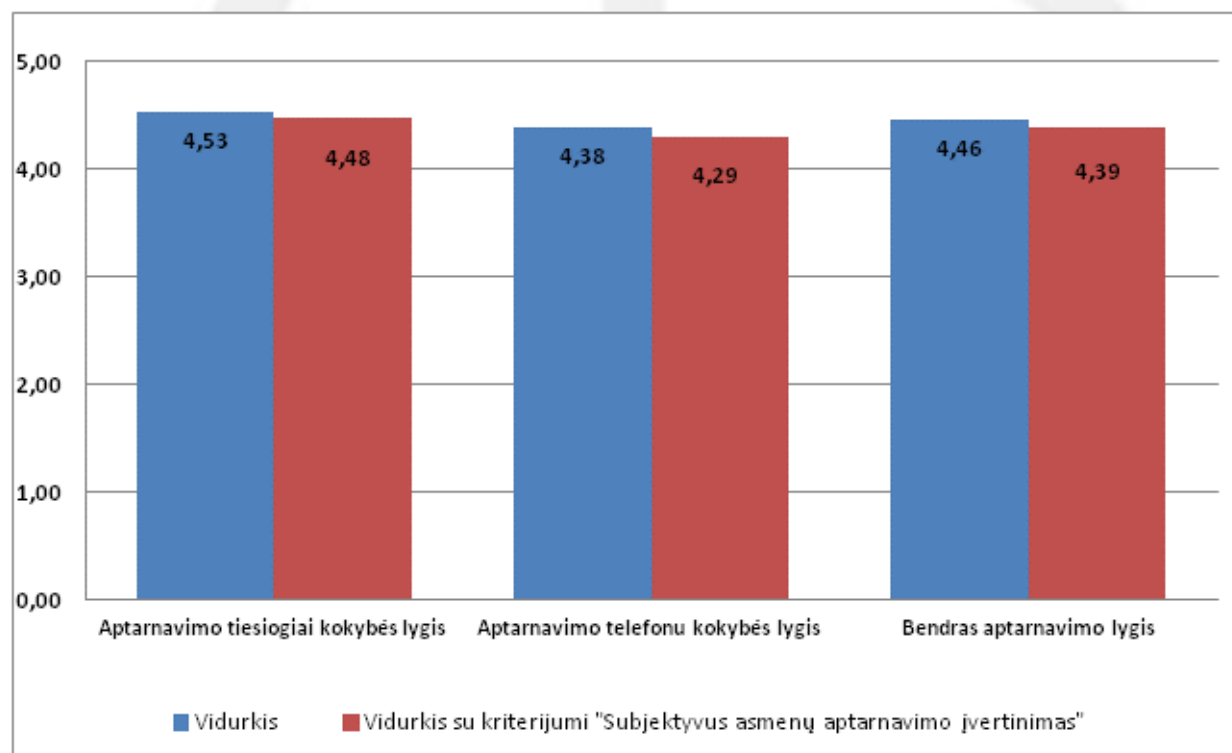


2.1. BENDRAS ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE TIESIOGIAI IR TELEFONU KOKYBĖS LYGIO ĮVERTINIMAS

11 lentelė. Bendras asmenų aptarnavimo teismuose kokybės rodiklis.

	VIZITAI / SKAMBUČIAI	BENDRAS VIDURKIS	BENDRAS VIDURKIS SU KRITERIJUMI „SUBJEKTYVUS ASMENŲ APTARNAVIMO ĮVERTINIMAS“
Asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygis	Tiesiogiai	4,53	4,48
	Telefonu	4,38	4,29
BENDRAS KOKYBĖS RODIKLIS: 4,46			4,39

1 grafikas. Bendro asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygio palyginimas aptarnaujant tiesiogiai ir telefonu.



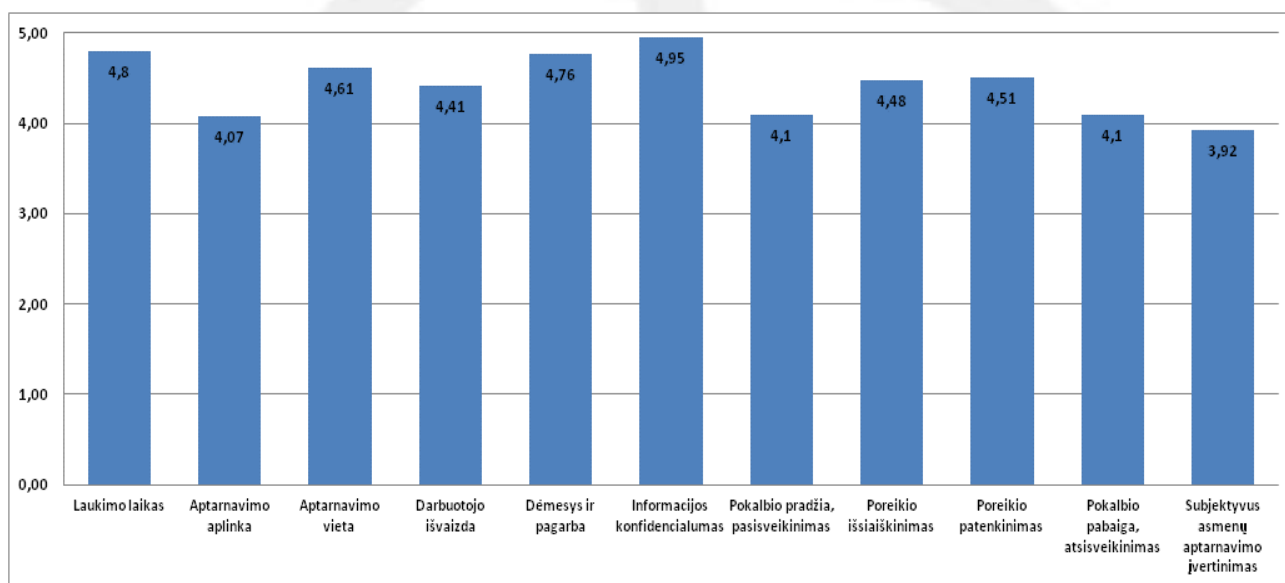
2.2. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE TIESIOGIAI KOKYBĖS LYGIO ĮVERTINIMAS

Pateikiami asmenų aptarnavimo teismuose tiesiogiai kokybės lygio rodikliai pagal kiekvieną vertinimo kriterijų (12 lentelė, 2 grafikas).

12 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai kokybės lygio įvertinimo vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Laukimo laikas	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Informacijos konfidencialumas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Aptarnavimo kokybės lygis	4,80	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,10	4,48	4,51	4,10	3,92

2 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai kokybės lygio įvertinimo vidurkiai pagal vertinimo kriterijus



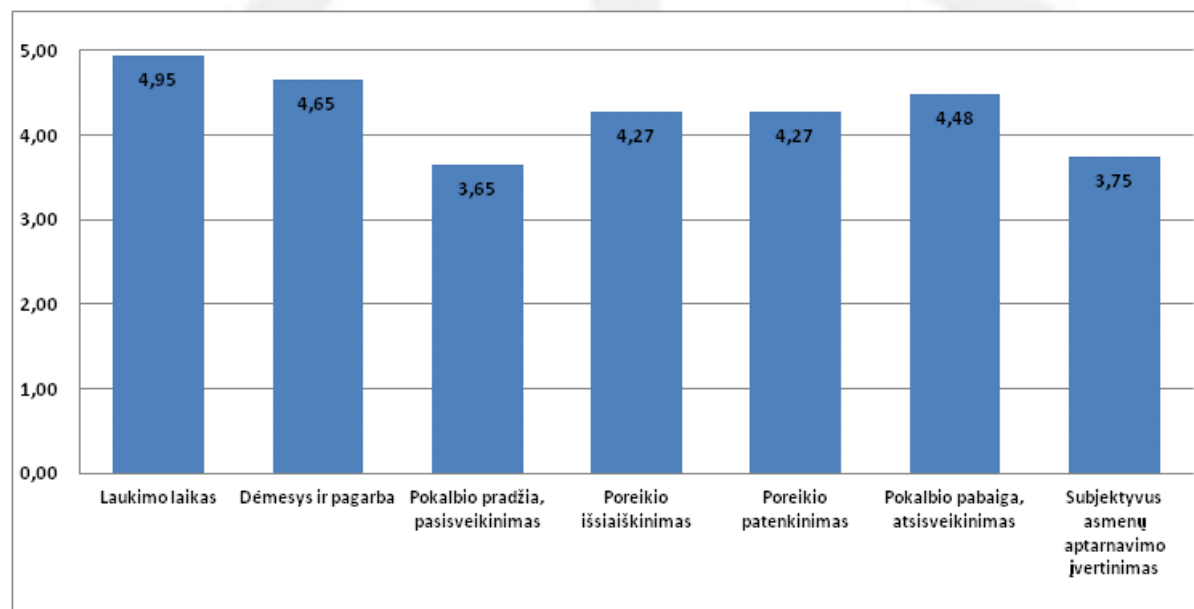
2.3. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE TELEFONU KOKYBĖS LYGIO ĮVERTINIMAS

Pateikiami asmenų aptarnavimo teismuose telefonu kokybės lygio rodikliai pagal kiekvieną vertinimo kriterijų (13 lentelė, 3 grafikas).

13 lentelė. Asmenų aptarnavimo teismuose telefonu kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai						
	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75

3 grafikas. Asmenų aptarnavimo teismuose telefonu kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus



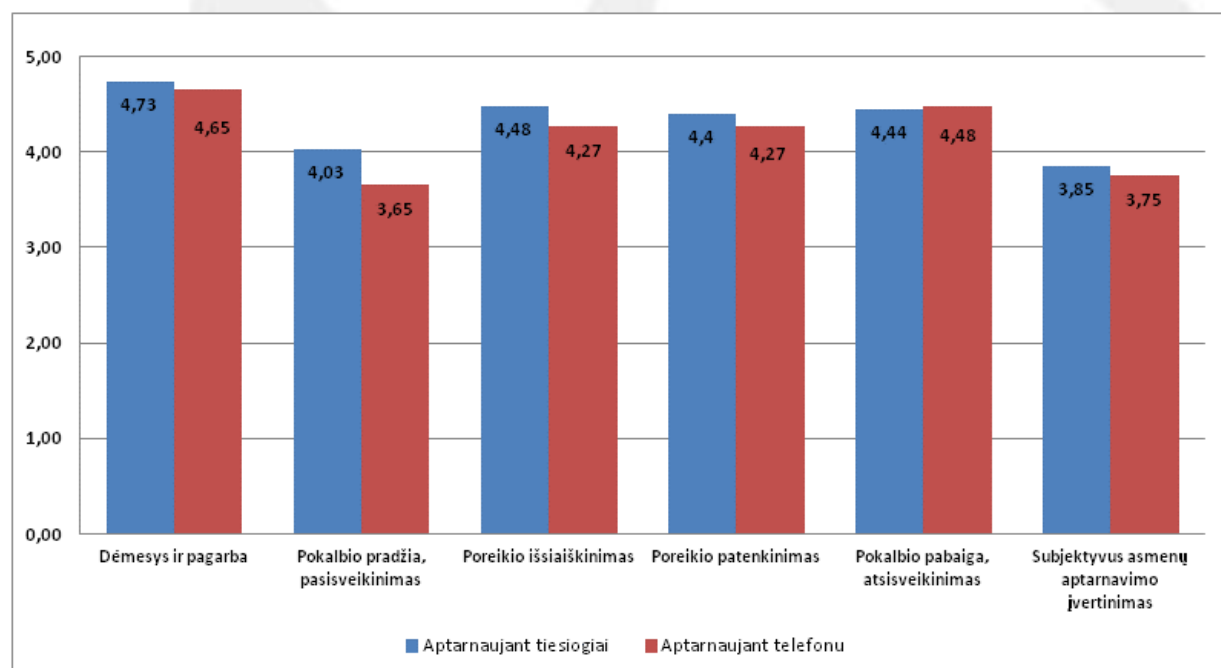
2.4. ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS APTARNAUJANT TIESIOGIAI IR TELEFONU

Pateikiamas asmenų aptarnavimo kokybės lygio teismuose palyginimas aptarnaujant tiesiogiai ir telefonu pagal palyginamuosius kriterijus (14 lentelė, 4 grafikas).

14 lentelė. Asmenų aptarnavimo teismuose tiesiogiai ir telefonu kokybės lygio įvertinimų vidurkių palyginimas pagal palyginamuosius kriterijus

	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Asmenų aptarnavimo kokybės lygis bendraujant tiesiogiai	4,73	4,03	4,48	4,40	4,44	3,85
Asmenų aptarnavimo kokybės lygis bendraujant telefonu	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75

4 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai ir telefonu kokybės lygio palyginimas pagal palyginamuosius kriterijus



3. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS TARP 10-TIES LIETUVOS TEISMŲ



3.1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS TARP TEISMŲ APTARNAUJANT TIESIOGIAI

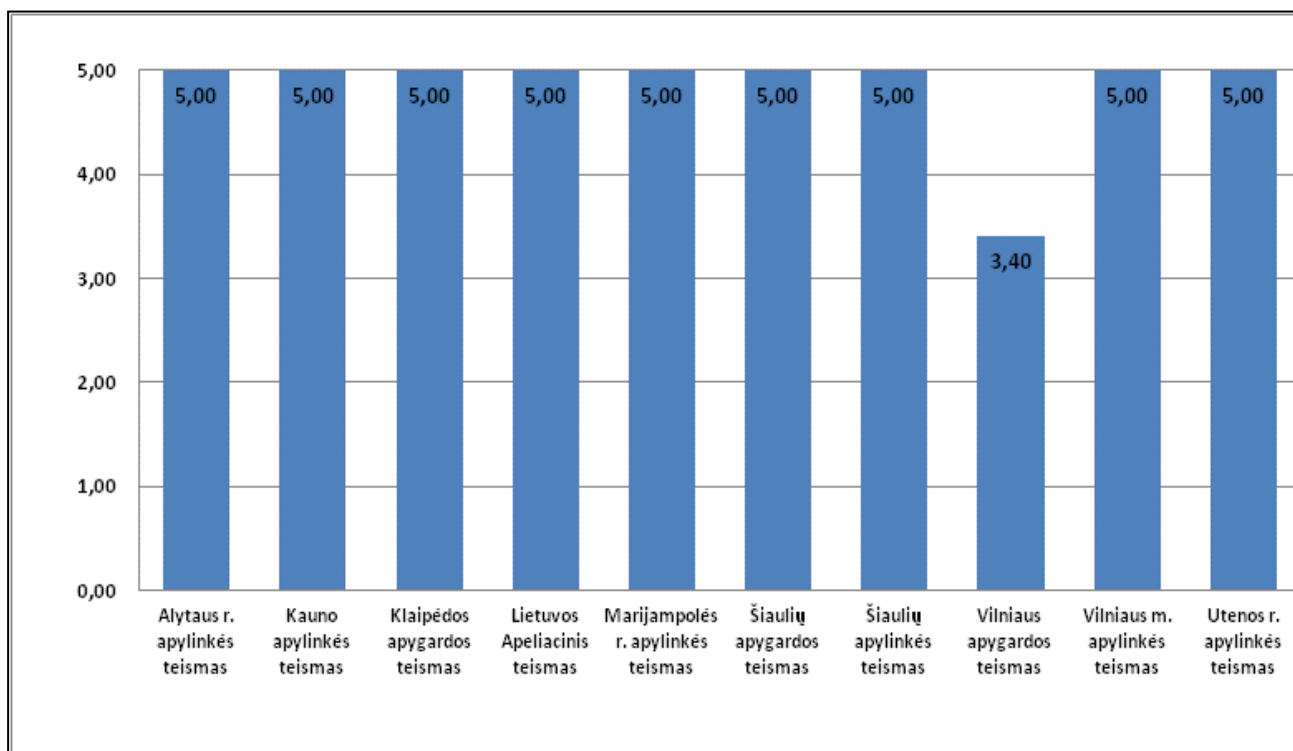
Pateikiamas asmenų aptarnavimo tiesiogiai kokybės lygio palyginimas tarp teismų (15 lentelė, 5 – 15 grafikas).

Vertinant palyginimo rezultatus svarbu atsižvelgti į nedidelį vizitų skaičių atskiruose teismuose. Esant tokiam vizitų skaičiui rezultatas gali būti ne tiksliai atspindintys realų aptarnavimo kokybės lygį konkrečiame teisme, nes vienas prastas įvertinimas daro labai didelę įtaką vidutiniam įstaigos vertinimui ir gali jį iškreipti.

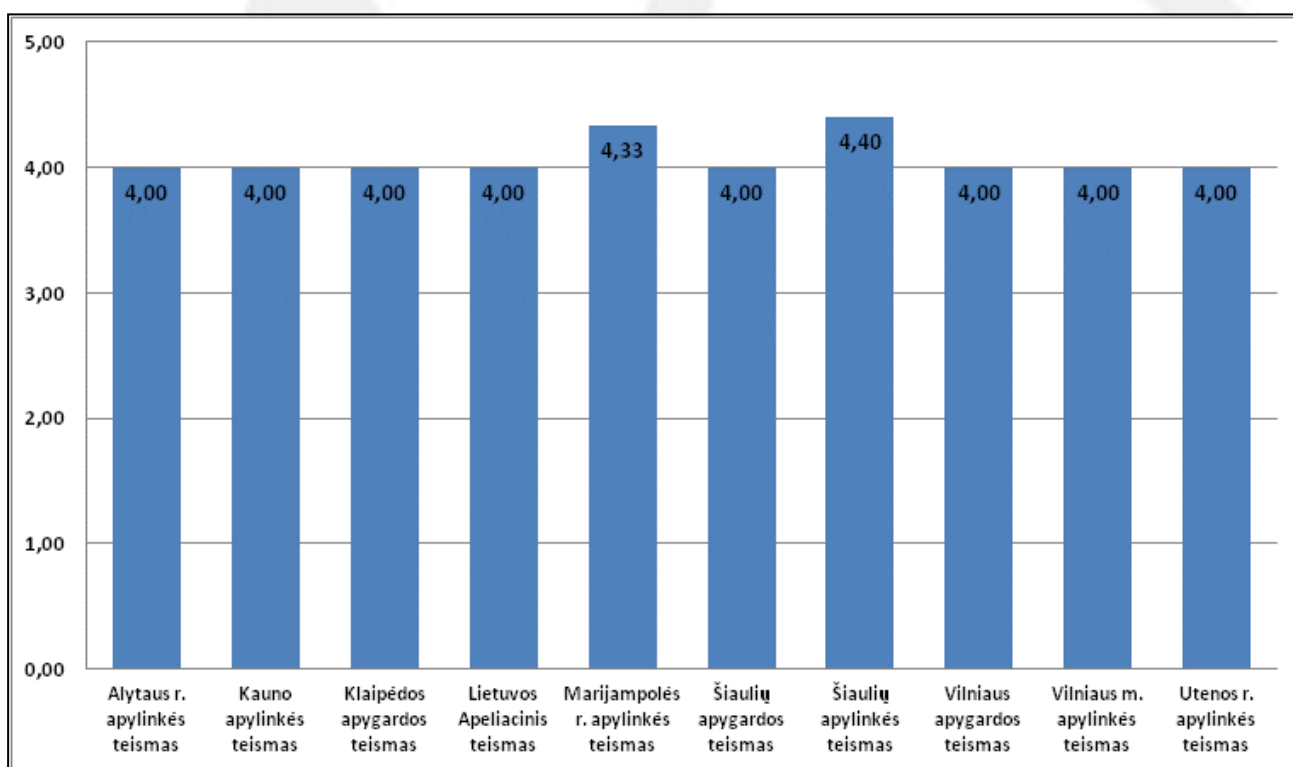
15 lentelė. Asmenų aptarnavimo teismuose tiesiogiai kokybės lygio įvertinimų vidurkių palyginimas

	Kriterijai										
	Lauki- mo laikas	Aptar- navimo aplinka	Aptar- navimo vieta	Darbuo- tojo išvaizda	Dėme- sys ir pagar- ba	Informa- cijos konfiden- cialumas	Pokalbio pradžią, pasisvei- kinimas	Poreikio išsiaiš- kinimas	Poreikio patenki- mas	Pokalbio pabaiga, atsisvei- kinimas	Subjekty- vus asmenų aptarna- vimo įvertini- mas
Alytaus r. apylinkės teismas	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,33	3,67	4,67
Kauno apylinkės teismas	5,00	4,00	5,00	4,75	4,00	5,00	4,33	3,67	5,00	5,00	3,67
Klaipėdos apygardos teismas	5,00	4,00	5,00	4,40	5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	5,00	4,00
Lietuvos Apeliacinis teismas	5,00	4,00	3,40	4,00	4,20	5,00	3,60	4,60	3,80	4,20	3,20
Marijampolės r. teismas	5,00	4,33	5,00	4,33	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,67
Šiaulių apygardos teismas	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,67	5,00	3,67	3,67
Šiaulių apylinkės teismas	5,00	4,40	4,20	4,60	5,00	4,60	3,40	4,40	4,20	4,20	3,60
Vilniaus apygardos teismas	3,40	4,00	5,00	3,60	4,60	5,00	4,60	4,80	4,60	4,20	3,80
Vilniaus m. apylinkės teismas	5,00	4,00	4,20	3,40	4,80	5,00	4,40	5,00	5,00	4,20	4,20
Utenos r. apylinkės teismas	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	4,67
Alytaus r. teismas	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,33	3,67	4,67

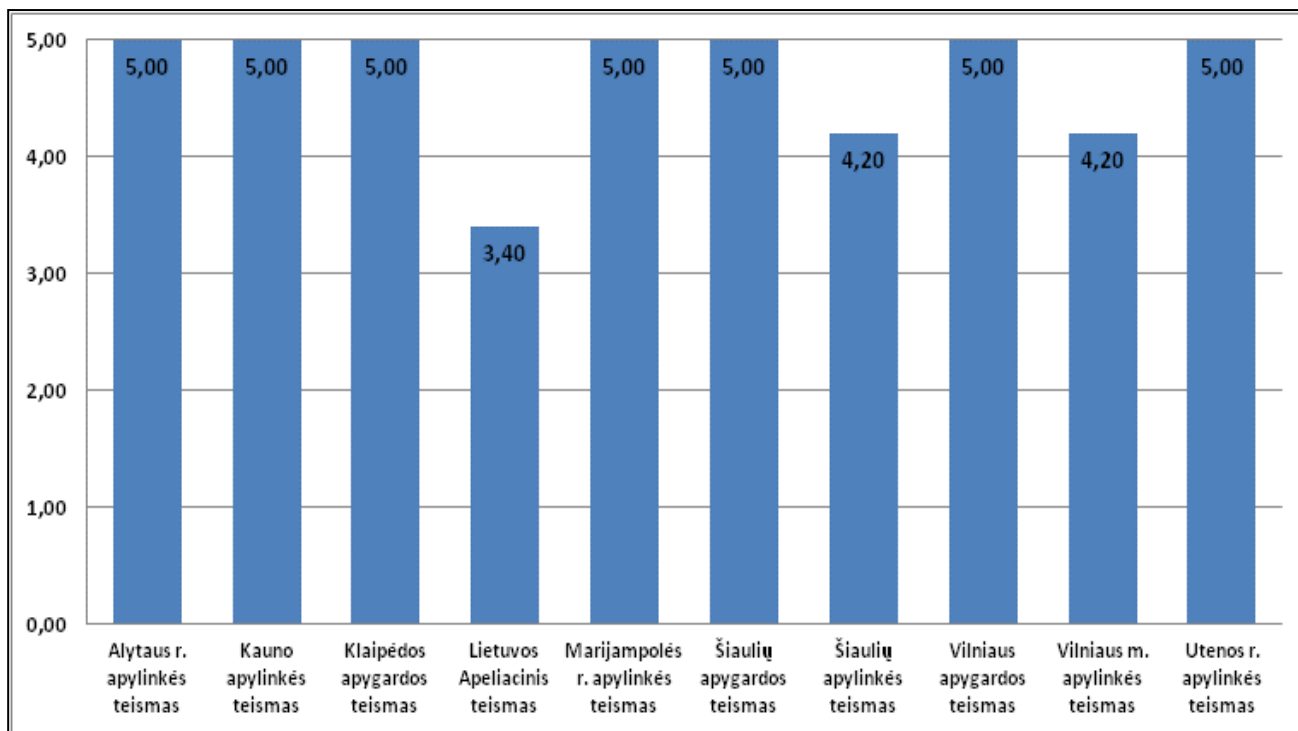
5 grafikas. Kriterijaus „Laukimo laikas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



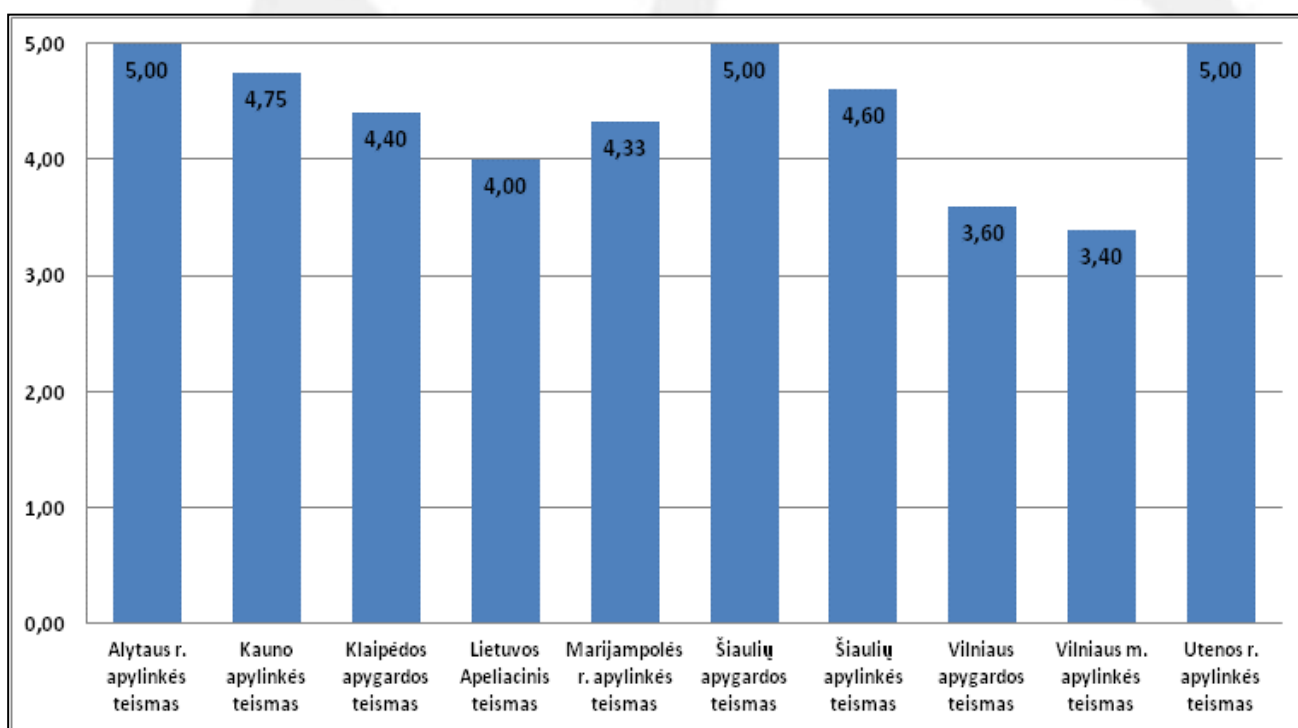
6 grafikas. Kriterijaus „Aptarnavimo aplinka“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



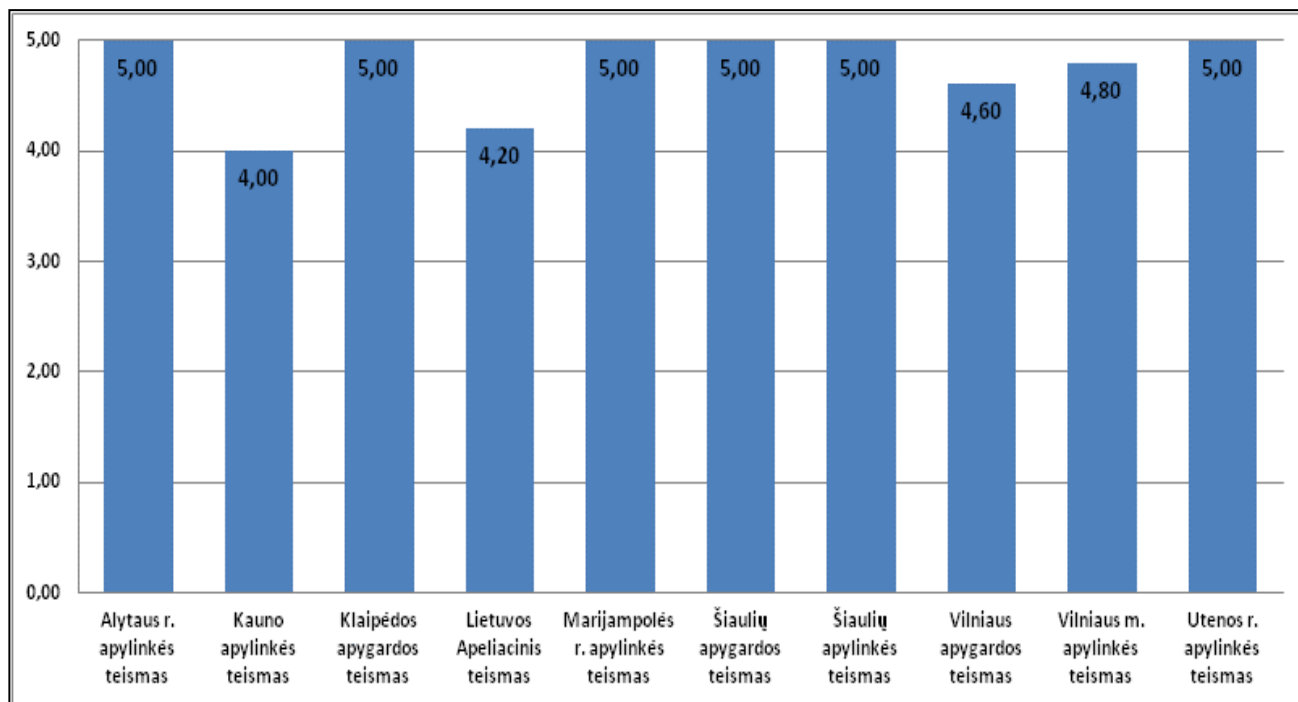
7 grafikas. Kriterijaus „Aptarnavimo vieta“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



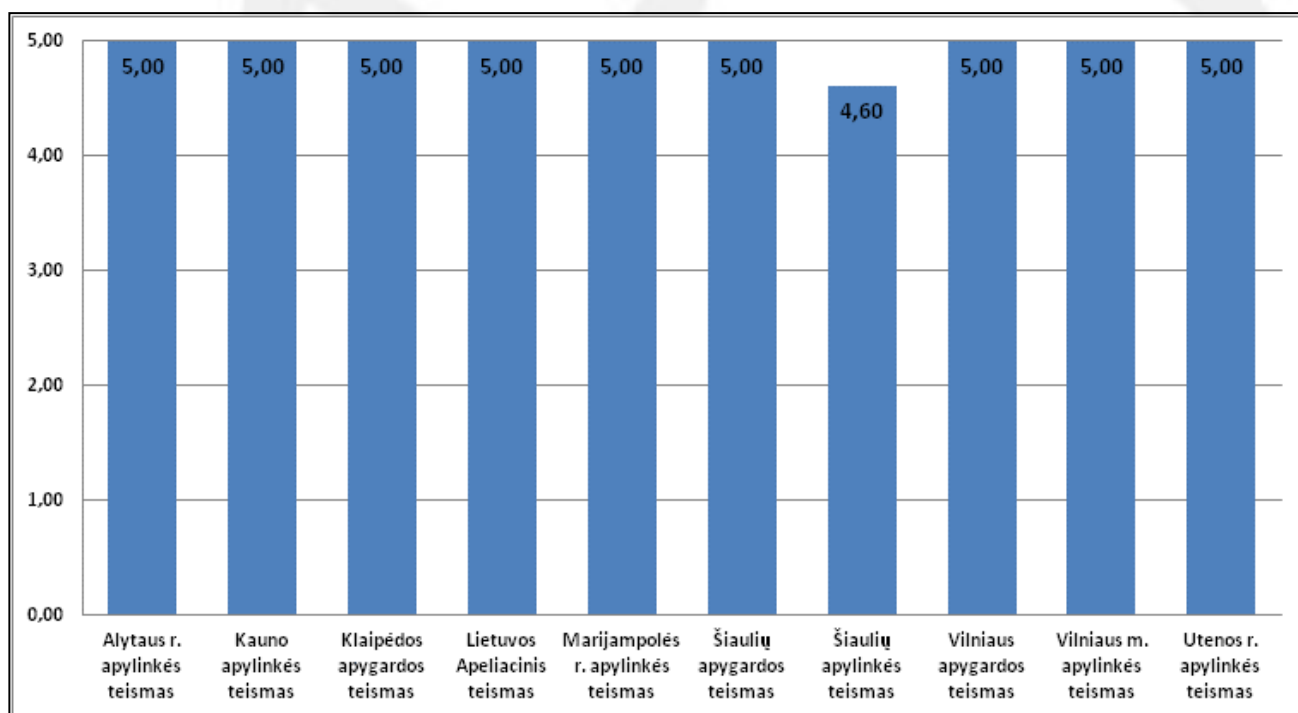
8 grafikas. Kriterijaus „Darbuotojo išvaizda“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



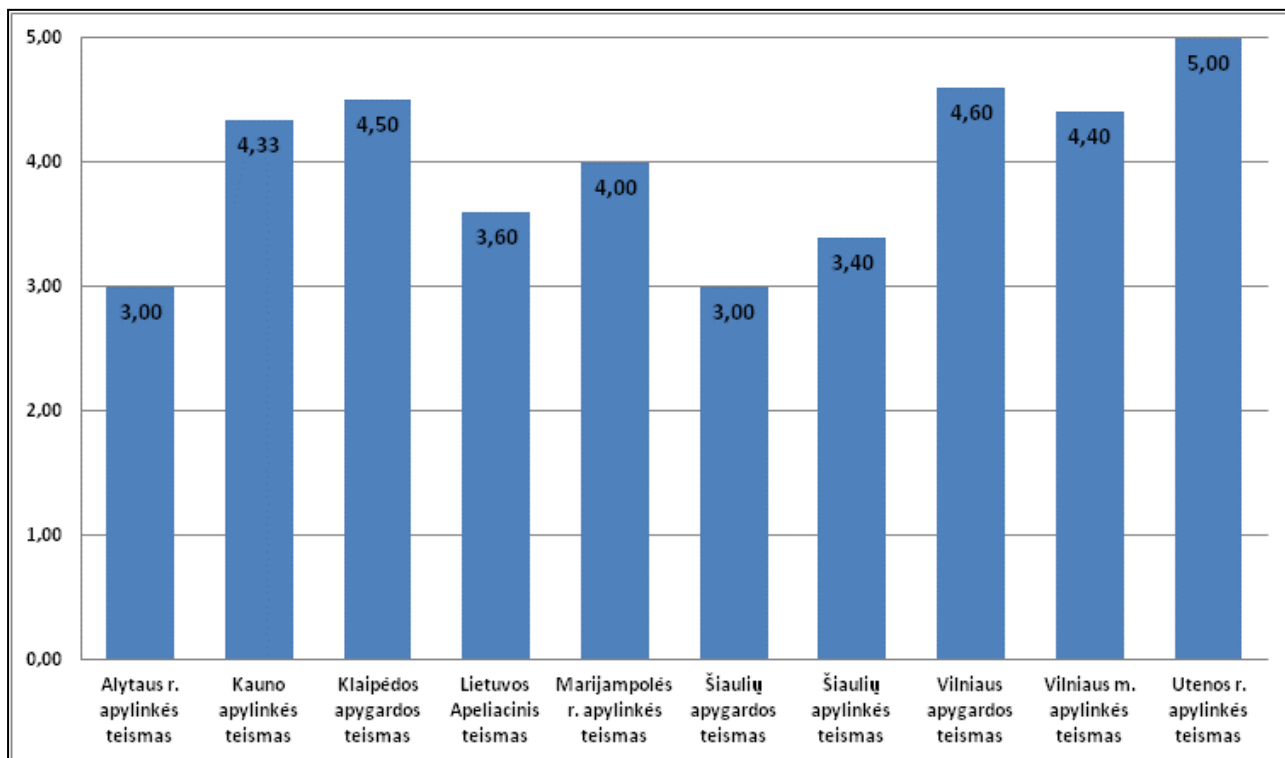
9 grafikas. Kriterijaus „Dėmesys ir pagarba“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



10 grafikas. Kriterijaus „Konfidencialumo užtikrinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų

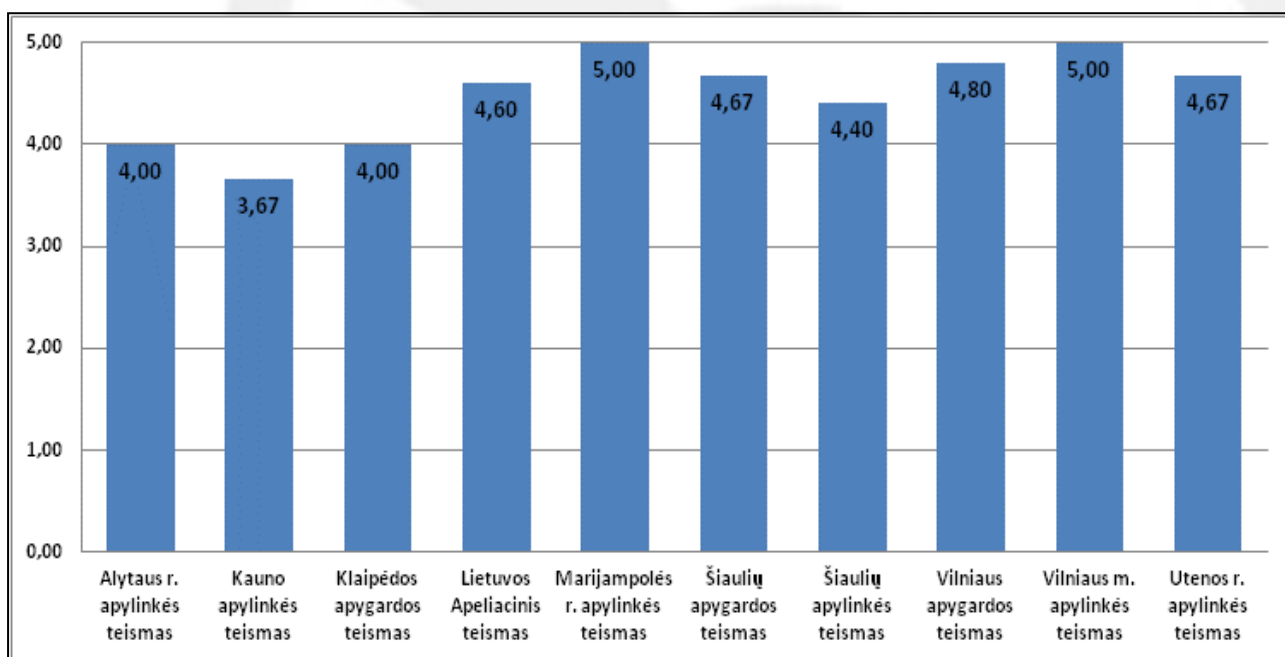


11 grafikas. Kriterijaus „Pokalbio pradžia, pasisveikinimas“ įvertinimo palyginimas

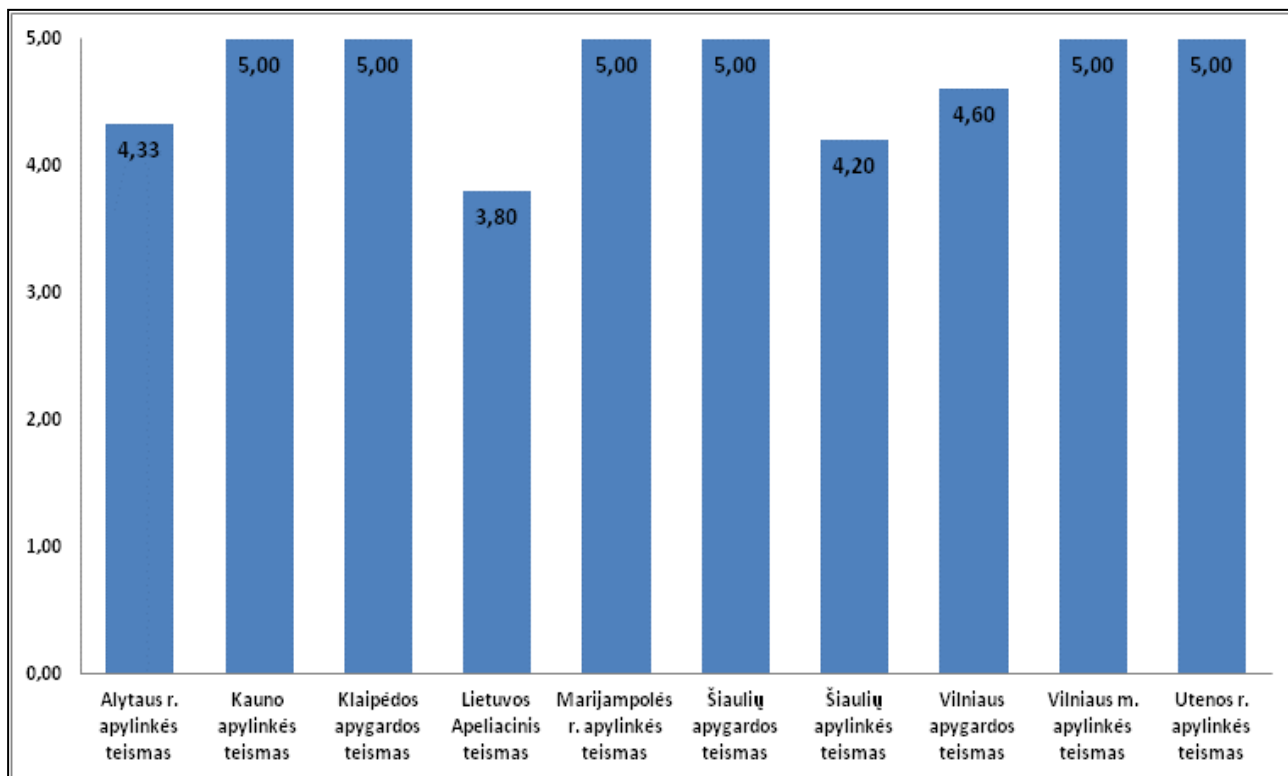


tarp teismų

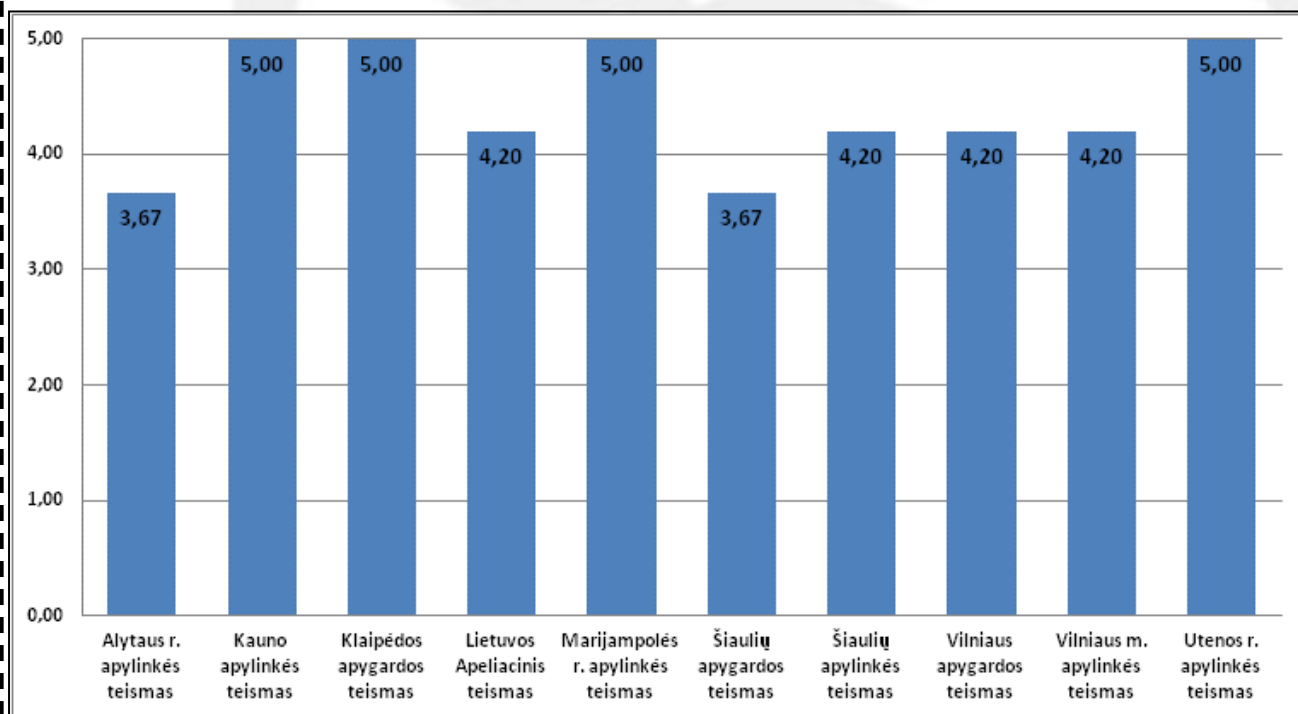
12 grafikas. Kriterijaus „Poreikio išsiaiškinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



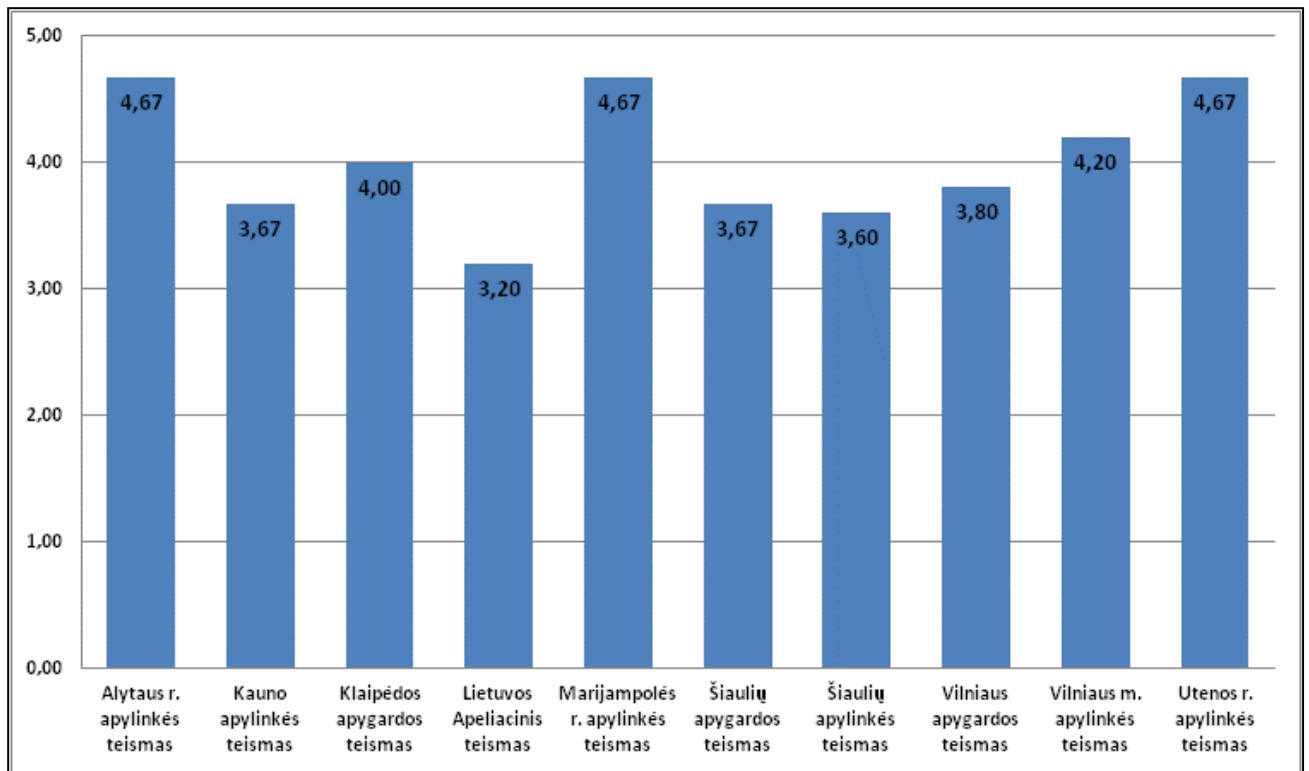
13 grafikas. Kriterijaus „Poreikio patenkinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



14 grafikas. Kriterijaus „Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



15 grafikas. Kriterijaus „Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



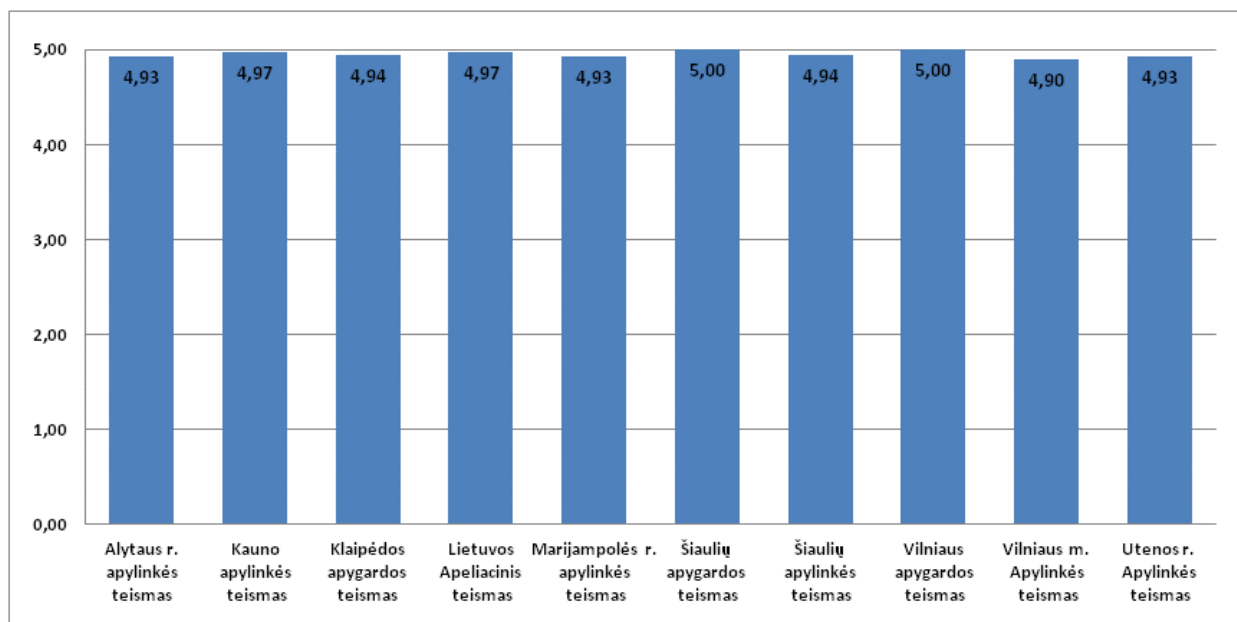
3.2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO PALYGINIMAS TARP TEISMŲ APTARNAUJANT TELEFONU

Pateikiamas asmenų aptarnavimo telefonu kokybės lygio palyginimas tarp teismų (16 lentelė, 16 – 22 grafikas).

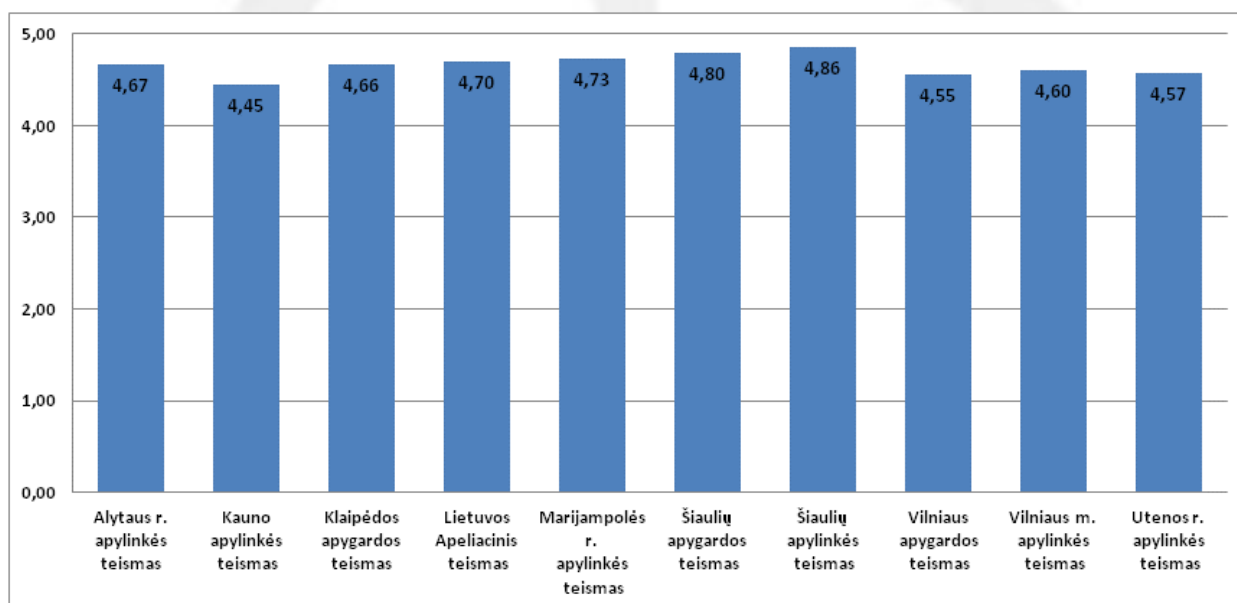
16 lentelė. Asmenų aptarnavimo teismuose telefonu kokybės lygio įvertinimų vidurkių palyginimas

	Kriterijai						
	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Alytaus r. apylinkės teismas	4,93	4,67	3,40	3,87	4,47	4,47	3,93
Kauno apylinkės teismas	4,97	4,45	3,42	4,15	4,15	4,52	3,58
Klaipėdos apygardos teismas	4,94	4,66	3,63	4,19	4,13	4,13	3,38
Lietuvos Apeliacinis teismas	4,97	4,70	3,07	3,97	3,80	3,80	3,40
Marijampolės r. teismas	4,93	4,73	4,73	5,00	5,00	4,73	4,67
Siaulių apygardos teismas	5,00	4,80	5,00	4,67	4,20	4,73	3,67
Siaulių apylinkės teismas	4,94	4,86	4,14	4,26	4,43	4,77	4,09
Vilniaus apygardos teismas	5,00	4,55	3,14	4,52	4,38	4,72	3,48
Vilniaus m. apylinkės teismas	4,90	4,60	2,87	4,13	4,13	4,47	3,83
Utenos r. apylinkės teismas	4,93	4,57	4,57	4,43	4,71	5,00	4,29

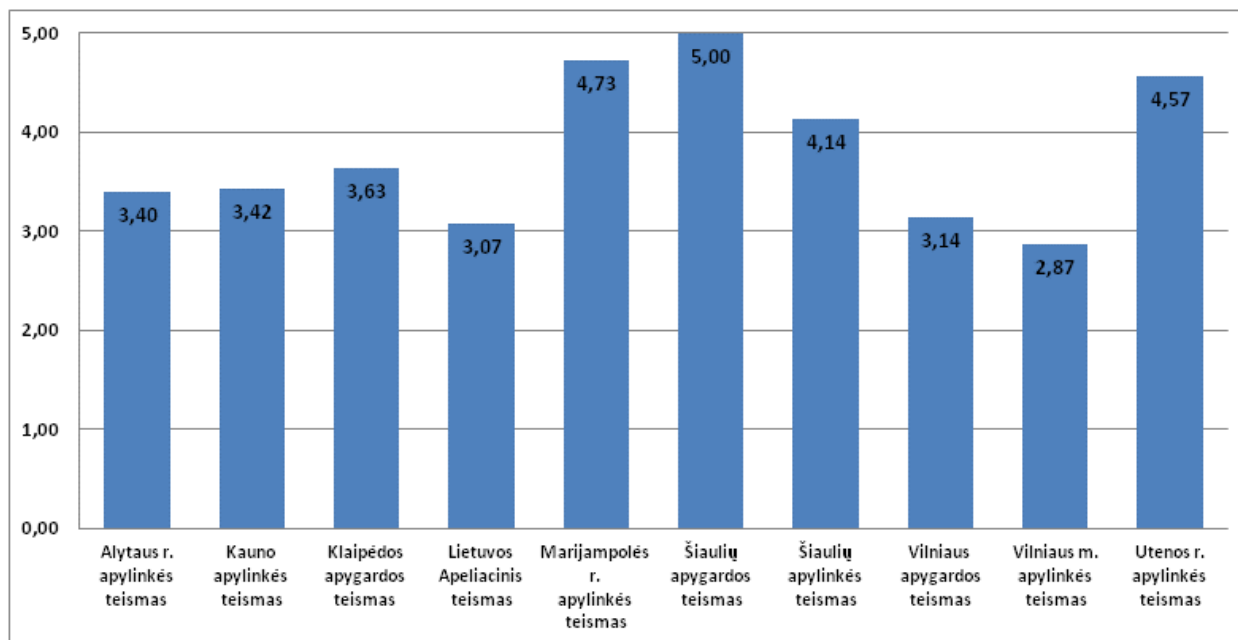
16 grafikas. Kriterijaus „Laukimo laikas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



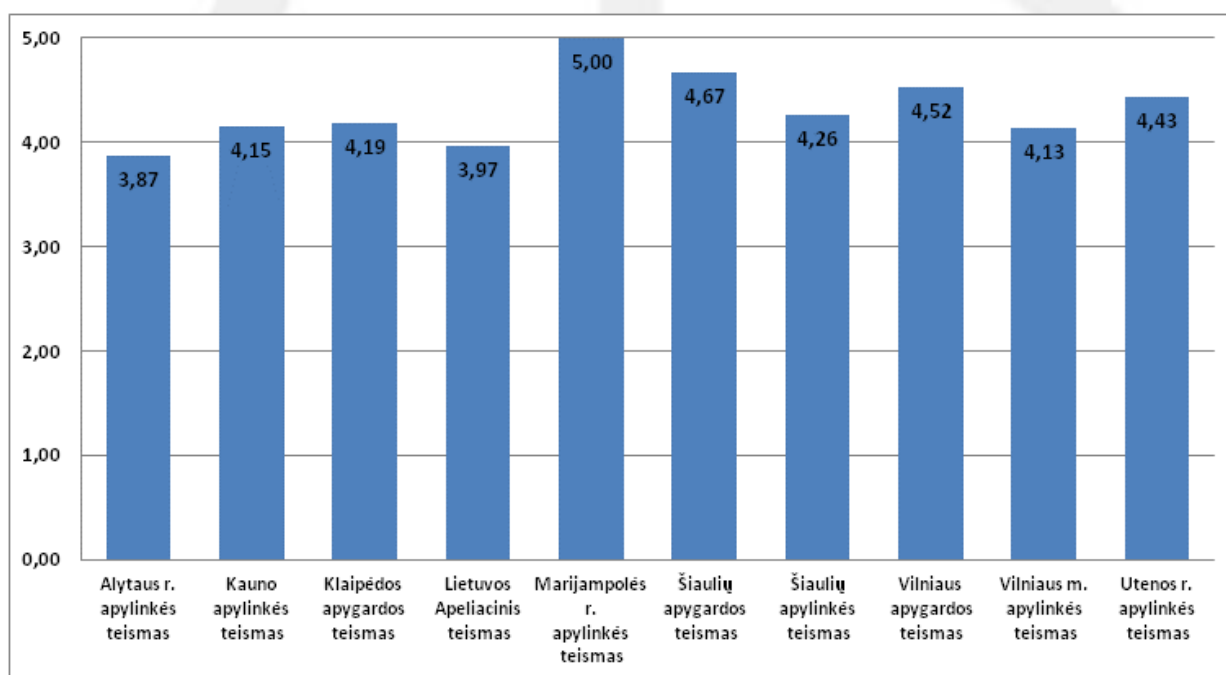
17 grafikas. Kriterijaus „Dėmesys ir pagarba“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



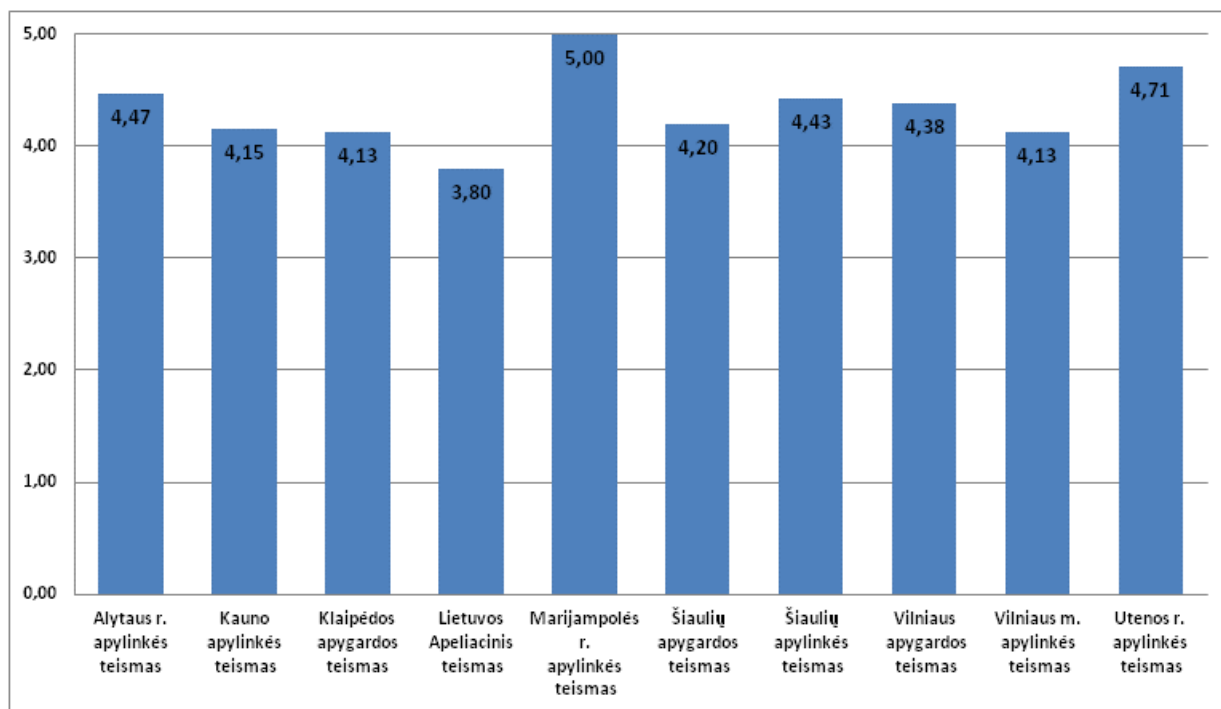
18 grafikas. Kriterijaus „Pokalbio pradžia, pasisveikinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



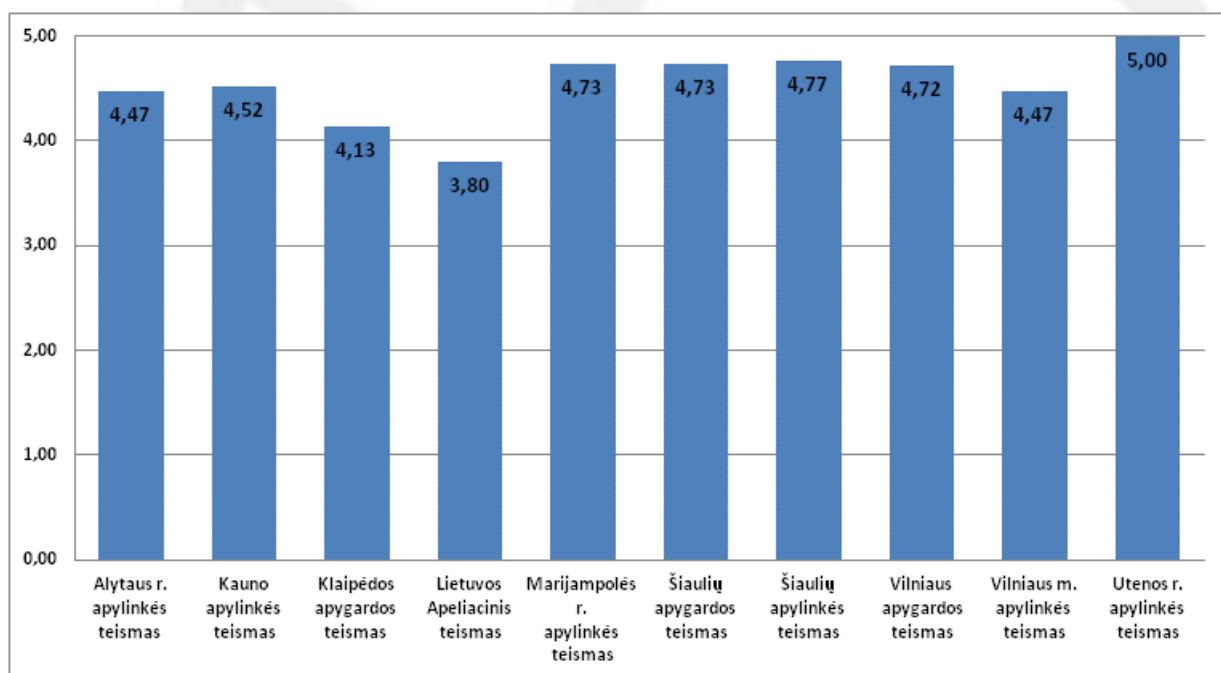
19 grafikas. Kriterijaus „Poreikio išsiaiškinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



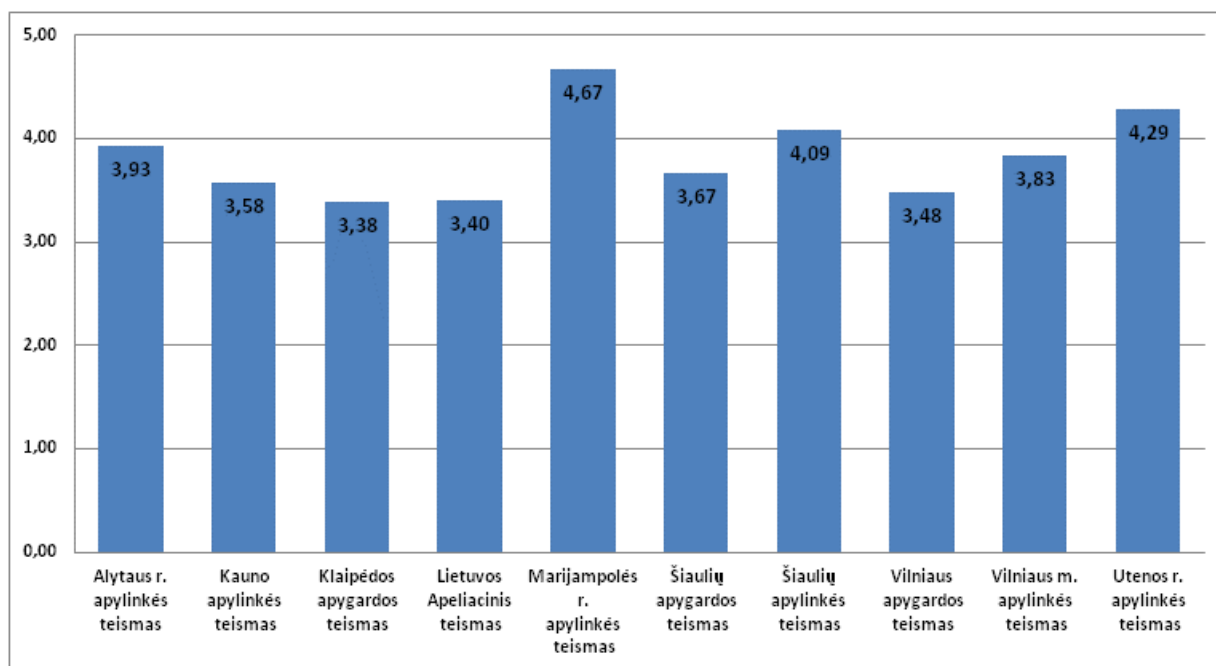
20 grafikas. Kriterijaus „Poreikio patenkinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



21 grafikas. Kriterijaus „Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



22 grafikas. Kriterijaus „Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas“ įvertinimo palyginimas tarp teismų



4. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIS ATSKIRUOSE TEISMUOSE



4.1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TIESIOGIAI ĮVERTINIMAS ATSKIRUOSE TEISMUOSE

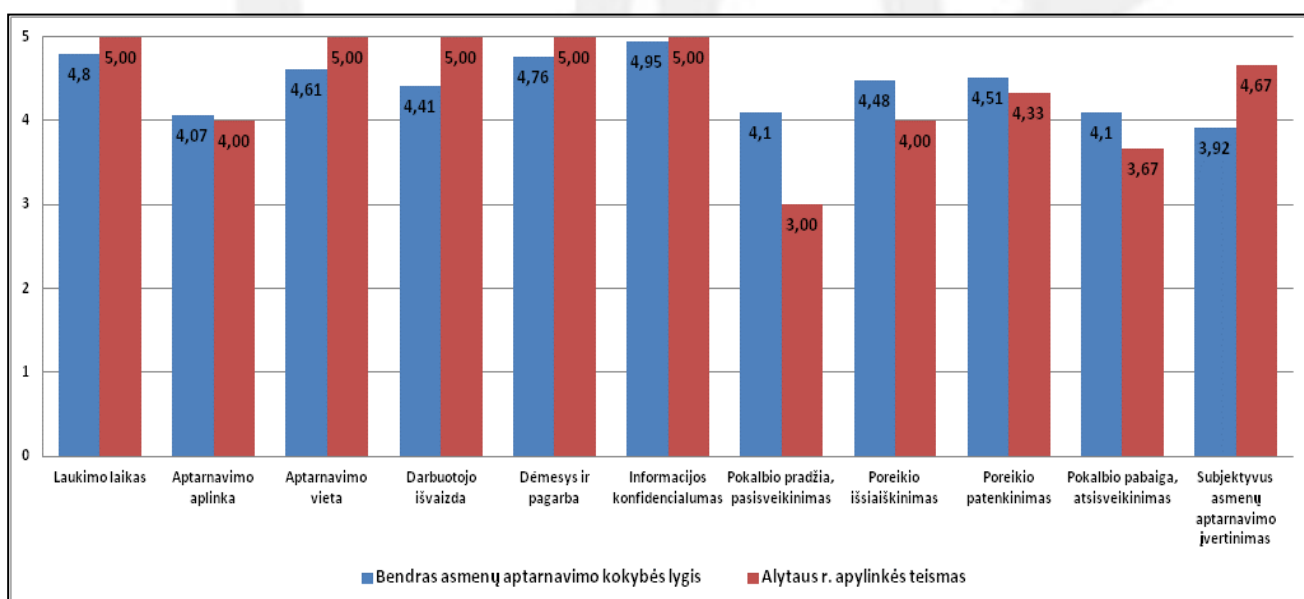
Pateikiamas asmenų aptarnavimo tiesiogiai kokybės lygis kiekviename iš teismų bei asmenų aptarnavimo kokybės lygio kieviename teisme palyginimas su bendru asmenų aptarnavimo kokybės lygiu 10-tyje Lietuvos teismų.

Vertinant rezultatus svarbu atsižvelgti į nedidelį vizitų skaičių atskiruose teismuose. Esant tokiam vizitų skaičiui rezultatas gali būti ne tiksliai atspindintys realų aptarnavimo kokybės lygį konkrečiame teisme, nes vienas prastas įvertinimas daro labai didelę įtaką vidutiniam organizacijos vertinimui ir gali jį iškreipti.

17 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Alytaus rajono apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Alytaus r. apylinkės teisme kokybės lygis	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,33	3,67	4,67

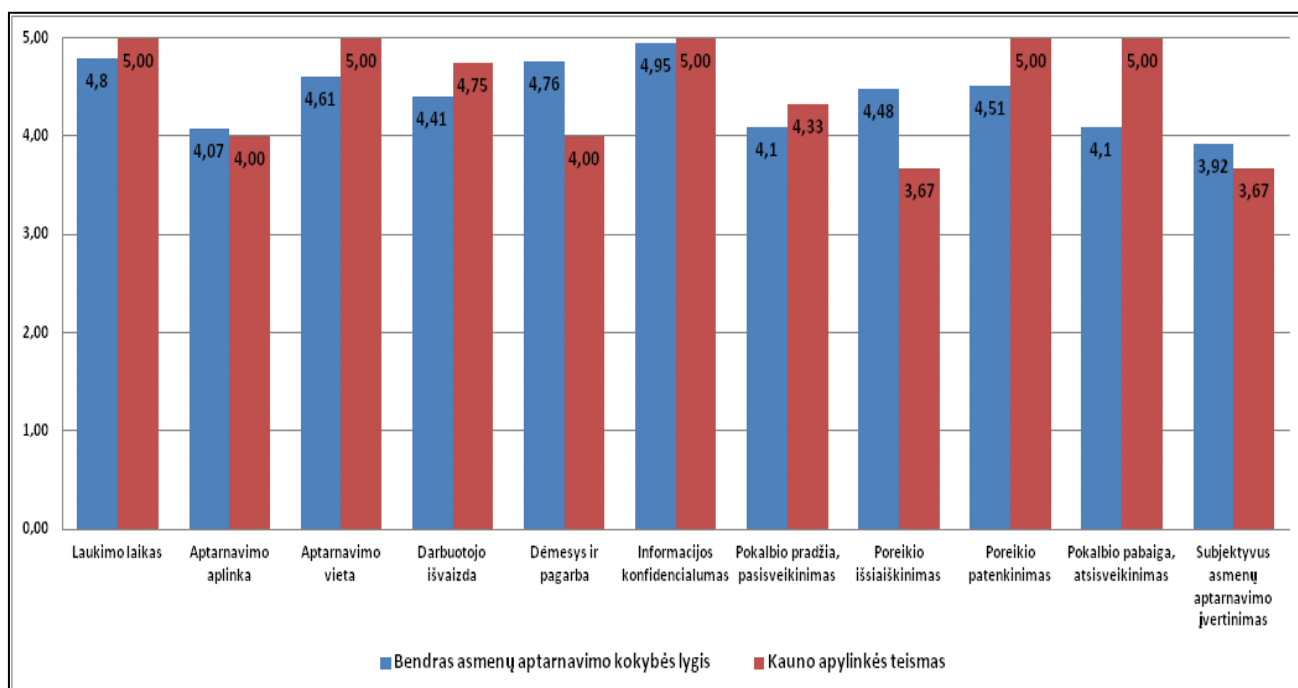
23 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Alytaus rajono apylinkės teisme kokybės lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



18 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Kauno apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Kauno apylinkės teisme kokybės lygis	5,00	4,00	5,00	4,75	4,00	5,00	4,33	3,67	5,00	5,00	3,67

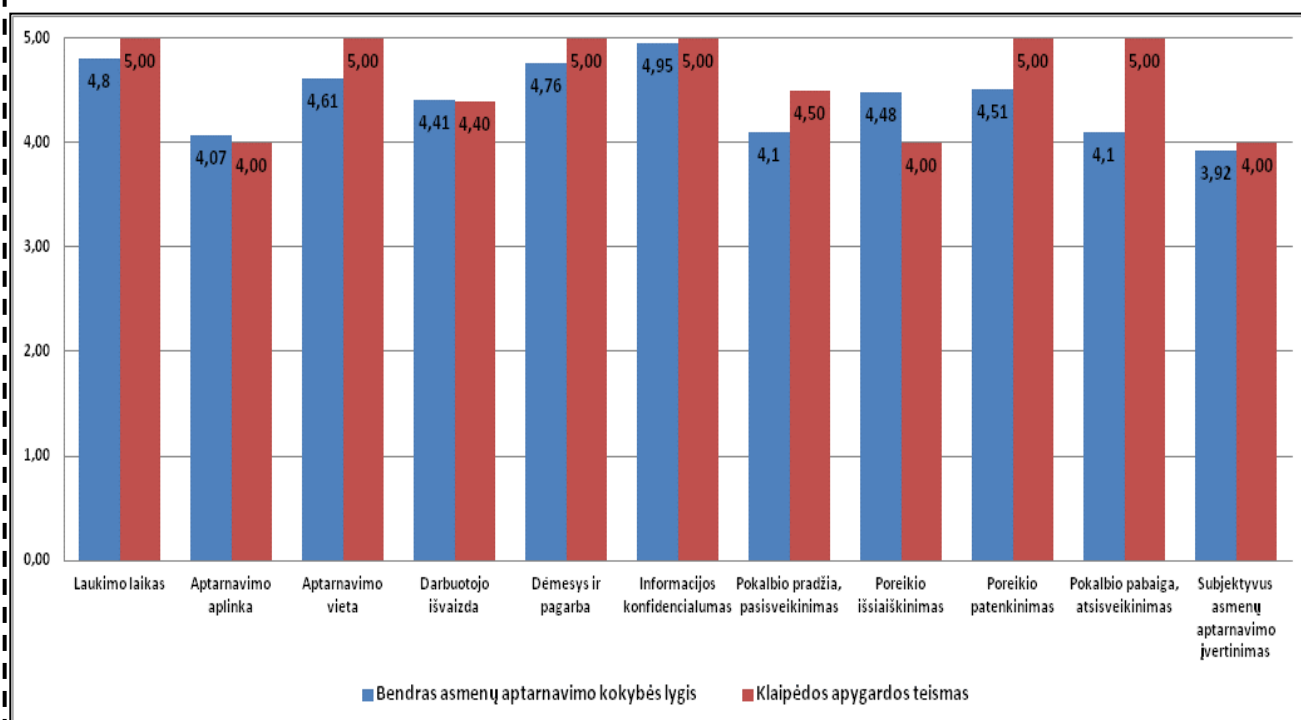
24 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Kauno apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



19 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Klaipėdos apygardos teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Klaipėdos apygardos teisme kokybės lygis	5,00	4,00	5,00	4,40	5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	5,00	4,00

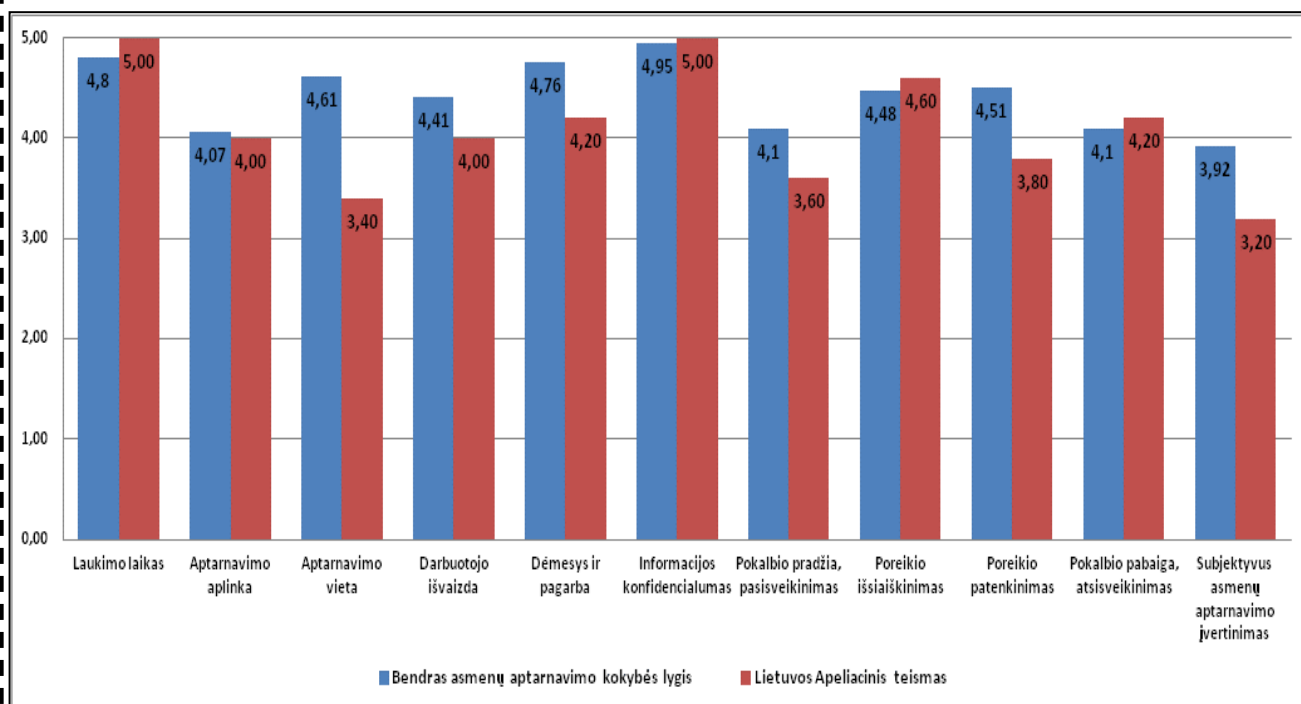
25 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Klaipėdos apygardos teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



20 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Lietuvos Apeliaciniame teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Lietuvos Apeliaciniame teisme kokybės lygis	5,00	4,00	3,40	4,00	4,20	5,00	3,60	4,60	3,80	4,20	3,20

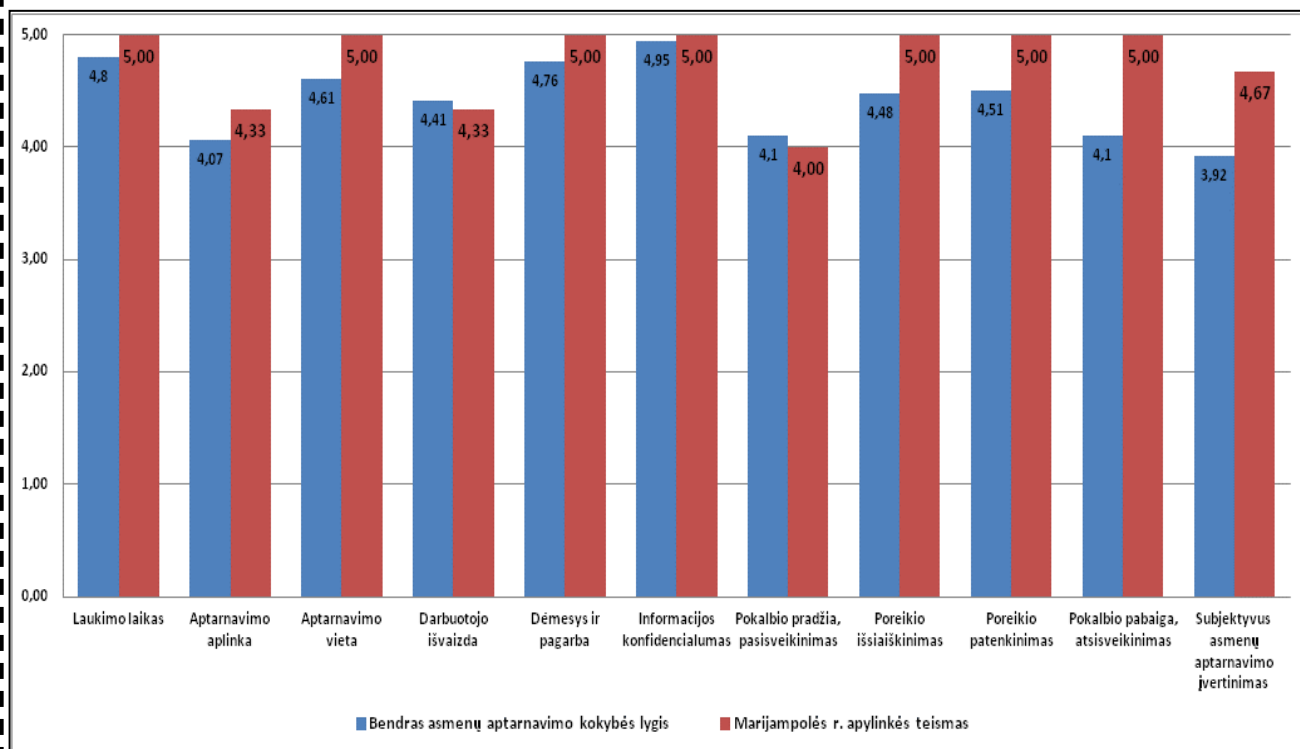
26 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Lietuvos Apeliaciniame teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



21 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Marijampolės rajono apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Marijampolės apylinkės teisme kokybės lygis	5,00	4,33	5,00	4,33	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,67

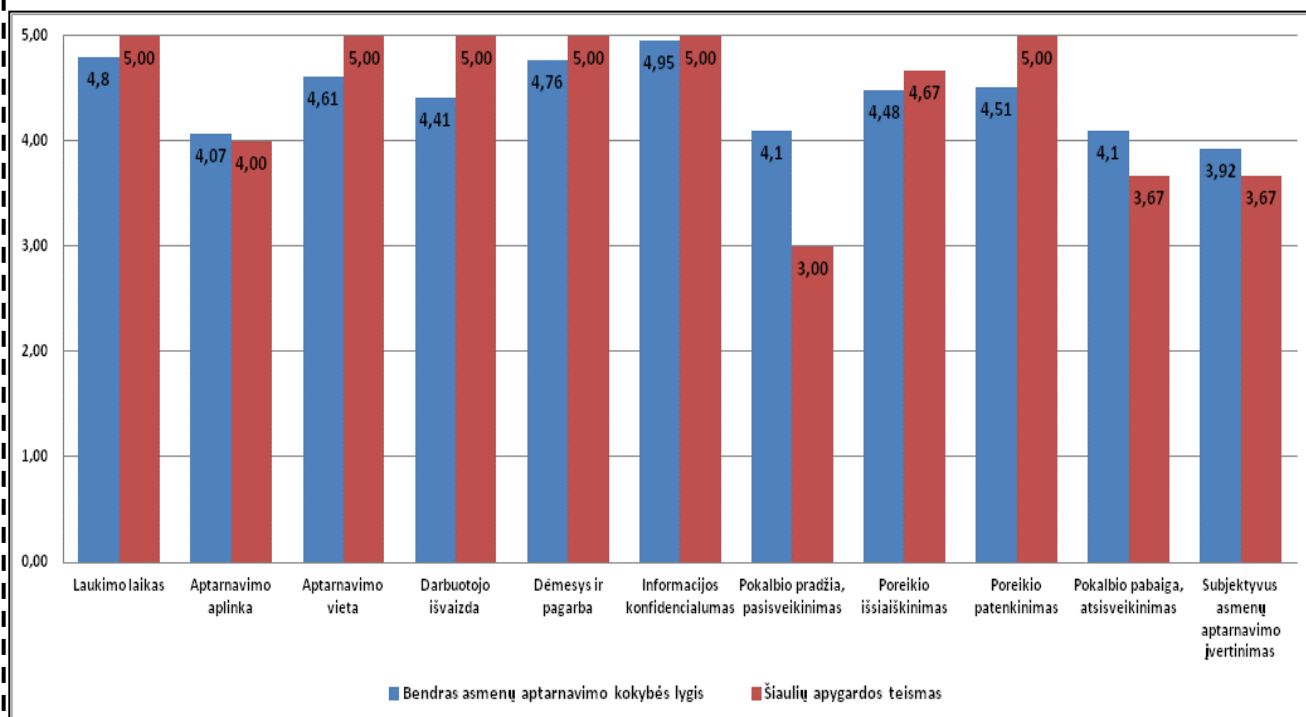
27 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Marijampolės rajono apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



22 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Šiaulių apygardos teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Šiaulių apygardos teisme kokybės lygis	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,67	5,00	3,67	3,67

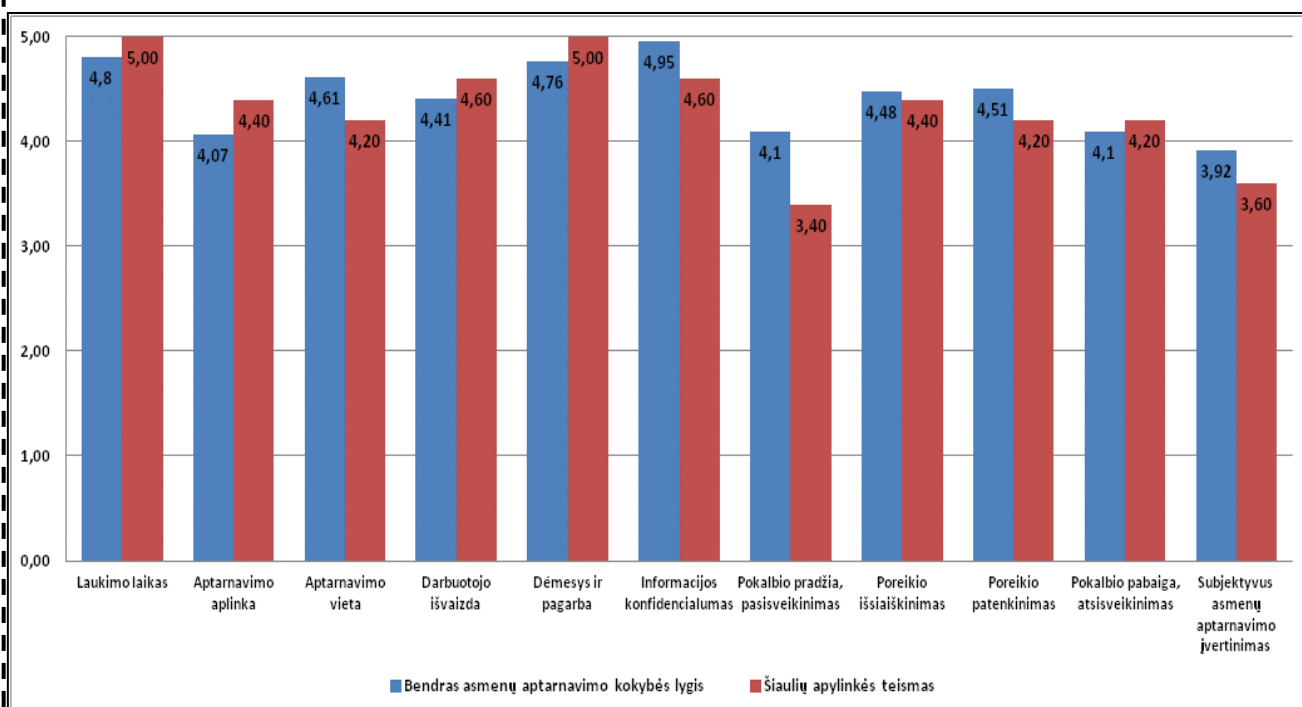
28 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Šiaulių apygardos teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



23 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Šiaulių apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Šiaulių apylinkės teisme kokybės lygis	5,00	4,40	4,20	4,60	5,00	4,60	3,40	4,40	4,20	4,20	3,60

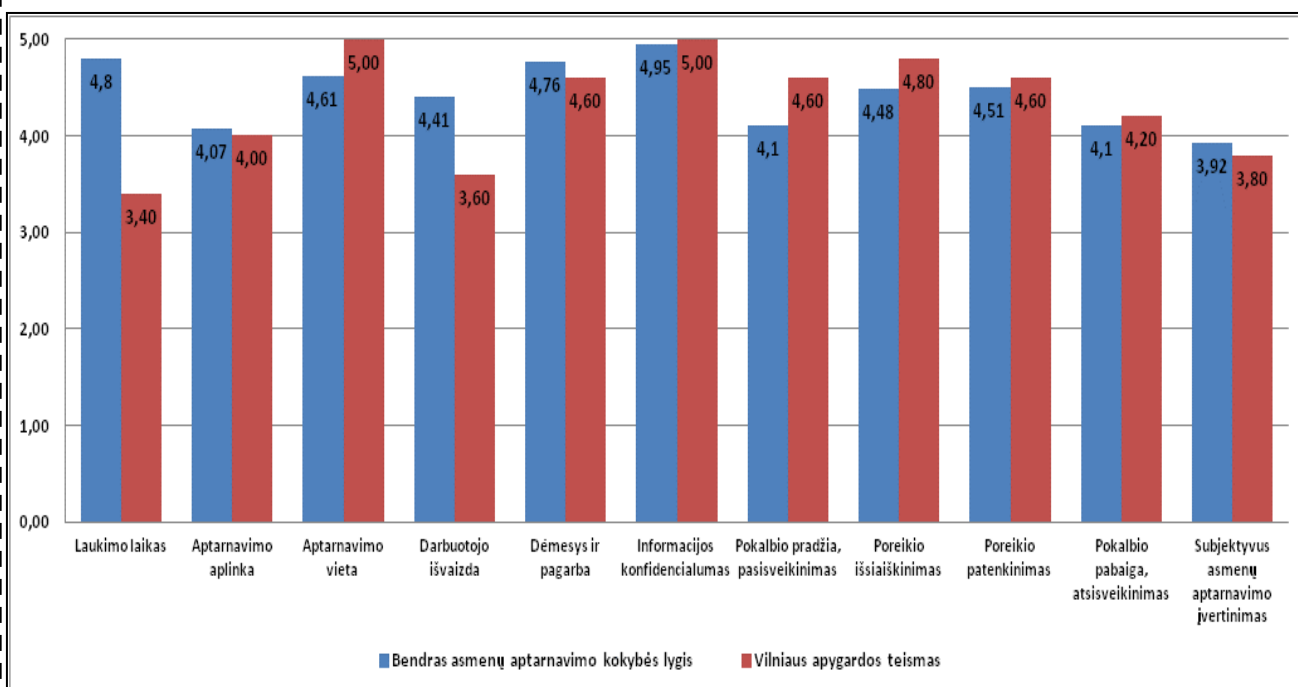
29 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Šiaulių apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



24 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Vilniaus apygardos teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Vilniaus apygardos teisme kokybės lygis	3,40	4,00	5,00	3,60	4,60	5,00	4,60	4,80	4,60	4,20	3,80

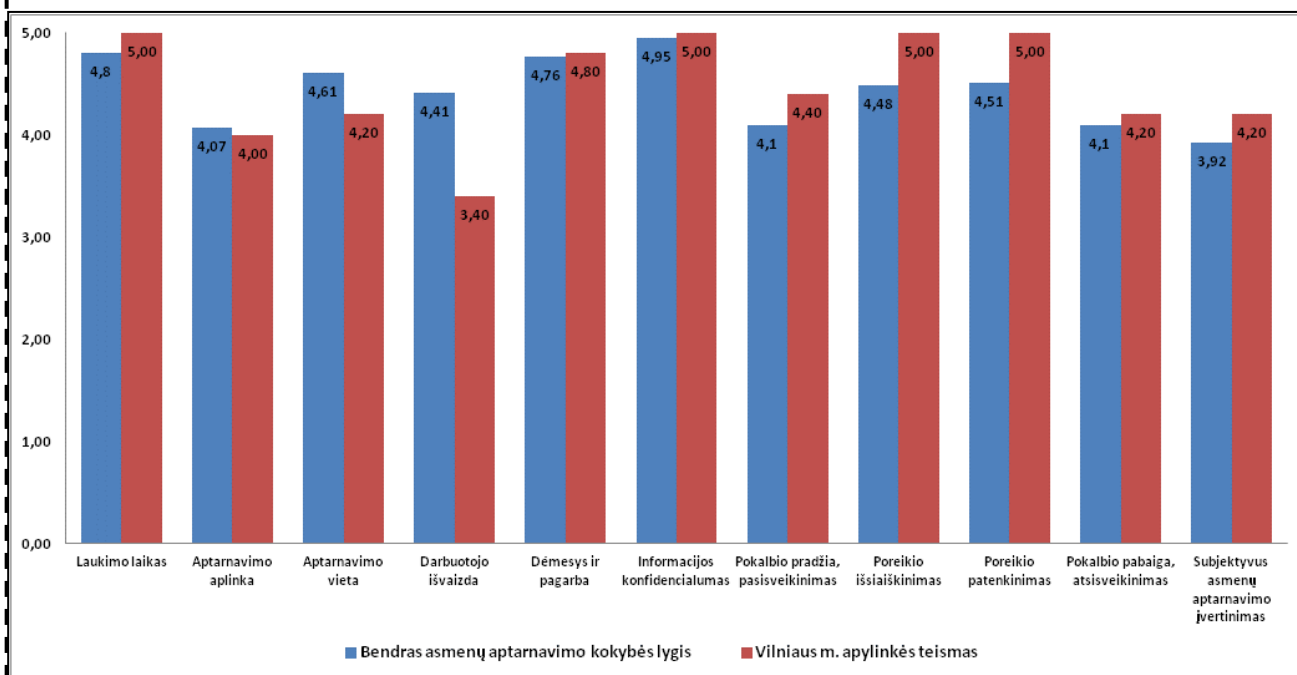
30 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Vilniaus apygardos teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



25 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Vilniaus miesto apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,8	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,1	4,48	4,51	4,1	3,92
Aptarnavimo Vilniaus miesto apylinkės teisme kokybės lygis	5,00	4,00	4,20	3,40	4,80	5,00	4,40	5,00	5,00	4,20	4,20

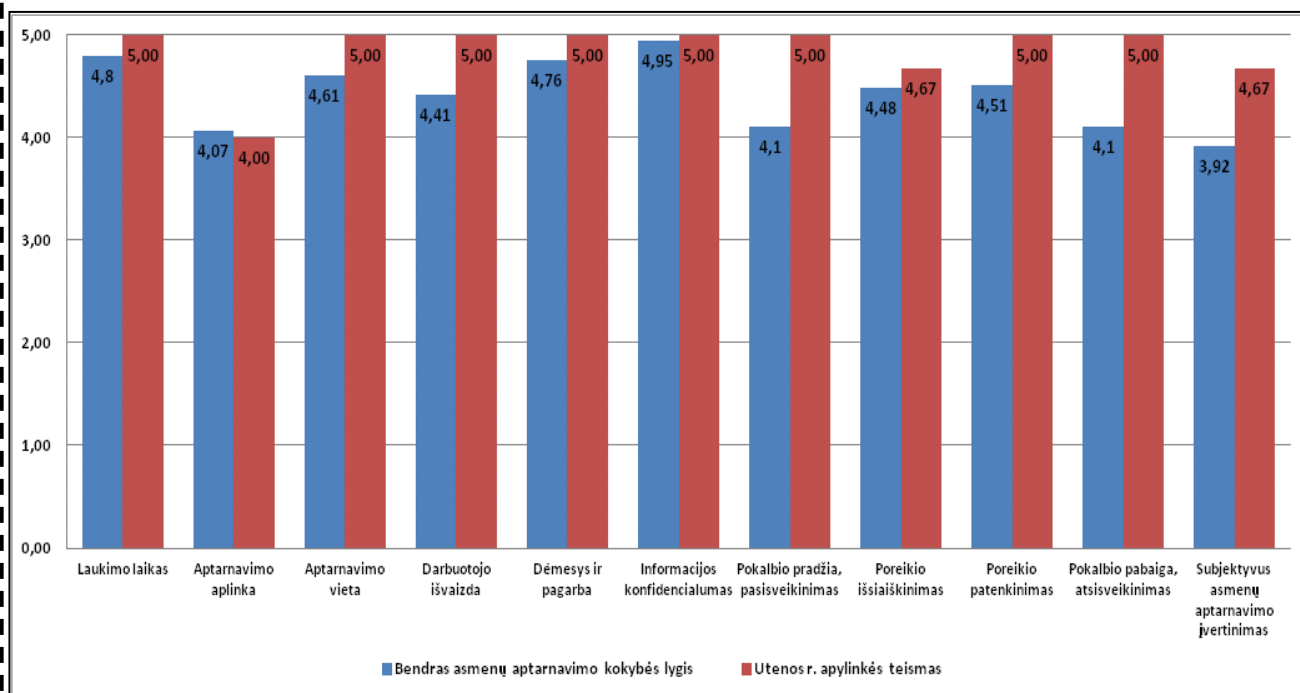
31 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Vilniaus miesto apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



26 lentelė. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Utenos rajono apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Kriterijai										
	Aptarnavimo aplinka	Aptarnavimo vieta	Darbo laikas	Darbuotojo išvaizda	Dėmesys ir pagarba	Konfidencialumo užtikrinimas	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo teismuose kokybės lygis	4,80	4,07	4,61	4,41	4,76	4,95	4,10	4,48	4,51	4,10	3,92
Aptarnavimo Utenos rajono apylinkės teisme kokybės lygis	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	4,67

32 grafikas. Asmenų aptarnavimo tiesiogiai Utenos rajono apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



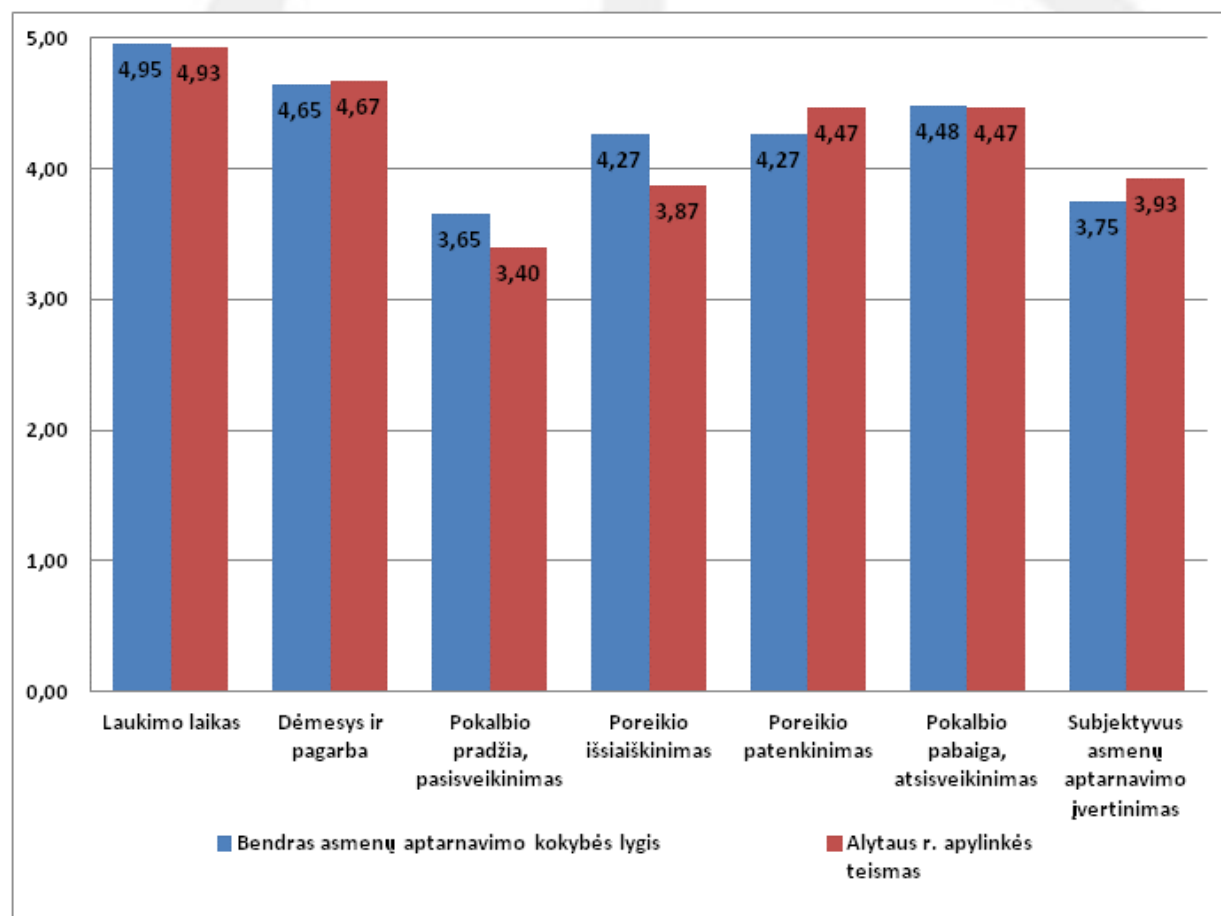
4.2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TELEFONU ĮVERTINIMAS ATSKIRIUOSE TEISMUOSE

Pateikiamas asmenų aptarnavimo tiesiogiai kokybės lygis kiekviename iš teismų bei asmenų aptarnavimo kokybės lygio kiekviename teisme palyginimas su bendru asmenų aptarnavimo kokybės lygiu 10-tyje Lietuvos teismų.

27 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Alytaus rajono apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Alytaus r. apylinkės teisme kokybės lygis	4,93	4,67	3,40	3,87	4,47	4,47	3,93

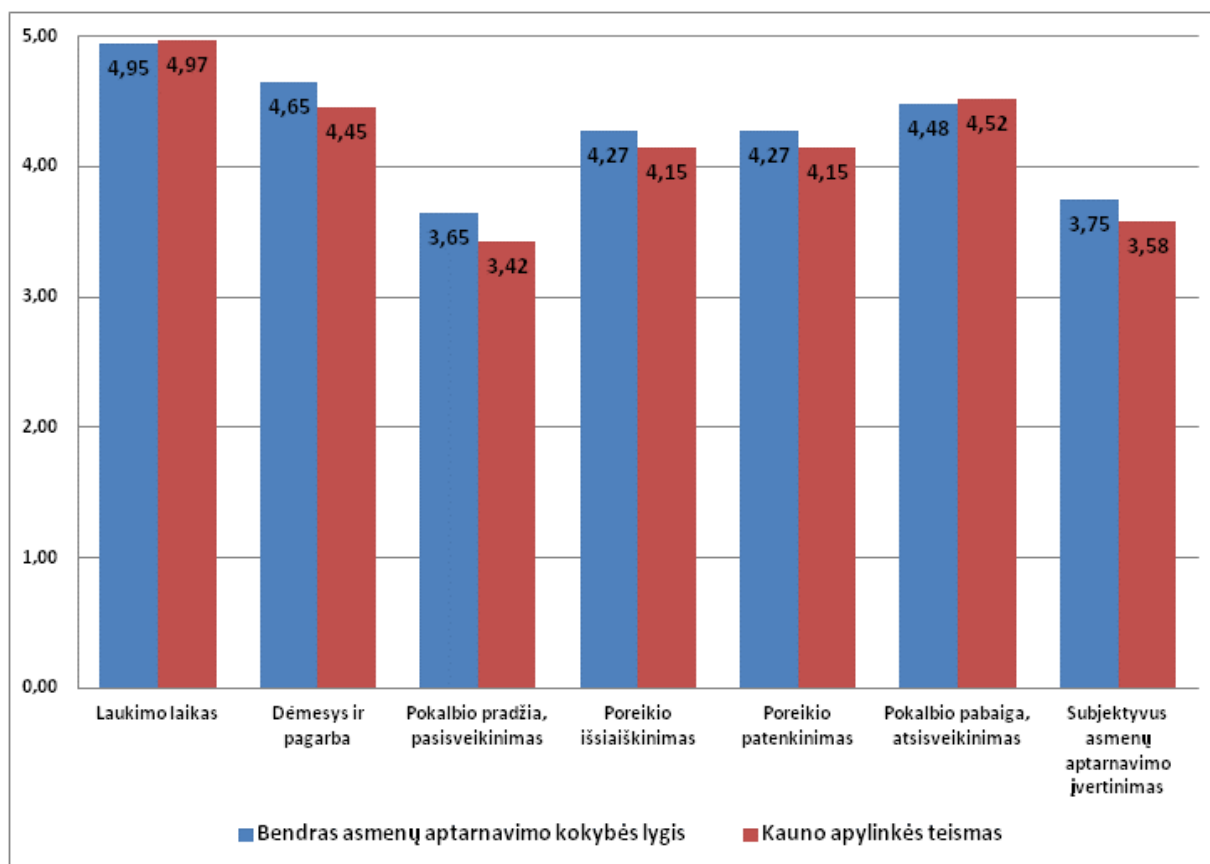
33 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Alytaus rajono apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



28 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Kauno apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Kauno apylinkės teisme kokybės lygis	4,97	4,45	3,42	4,15	4,15	4,52	3,58

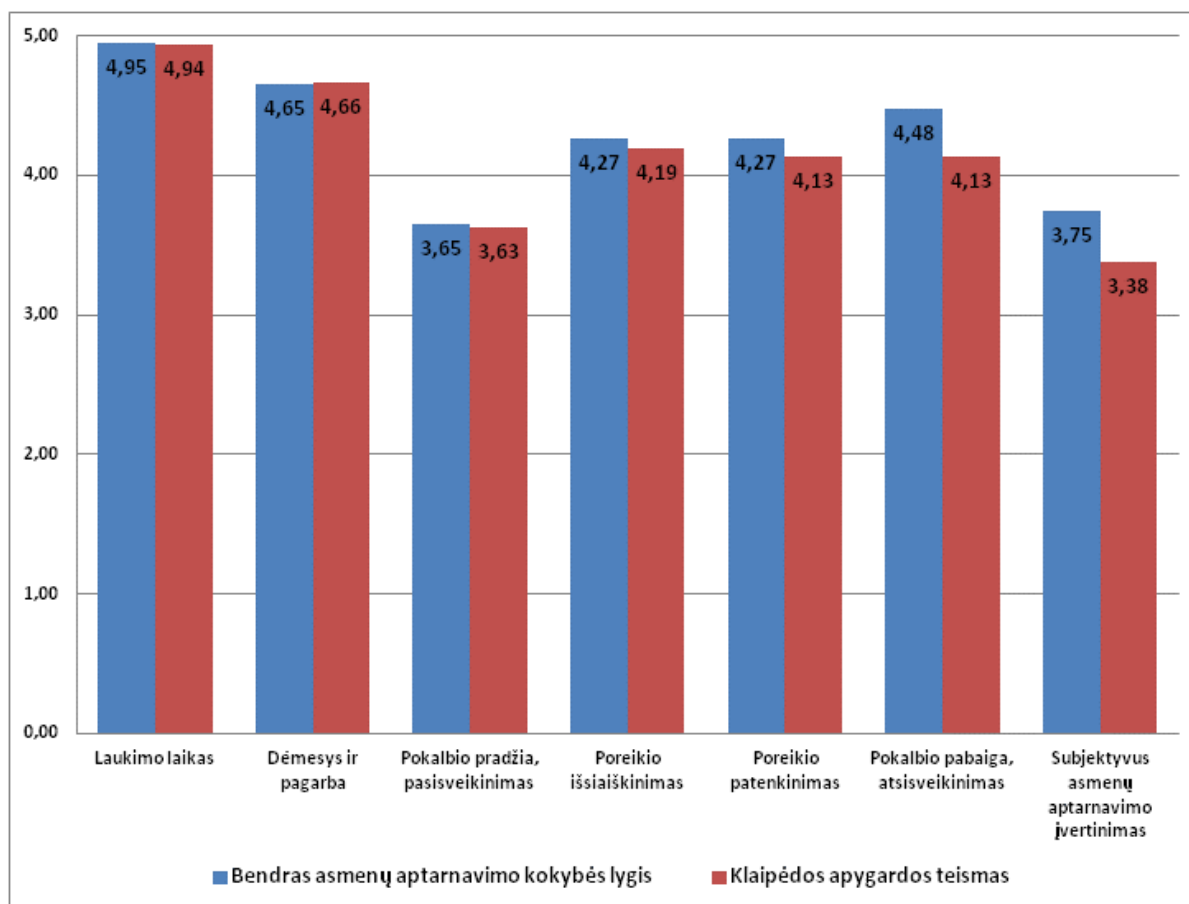
34 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Kauno apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



29 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Klaipėdos apygardos teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Klaipėdos apygardos teisme kokybės lygis	4,94	4,66	3,63	4,19	4,13	4,13	3,38

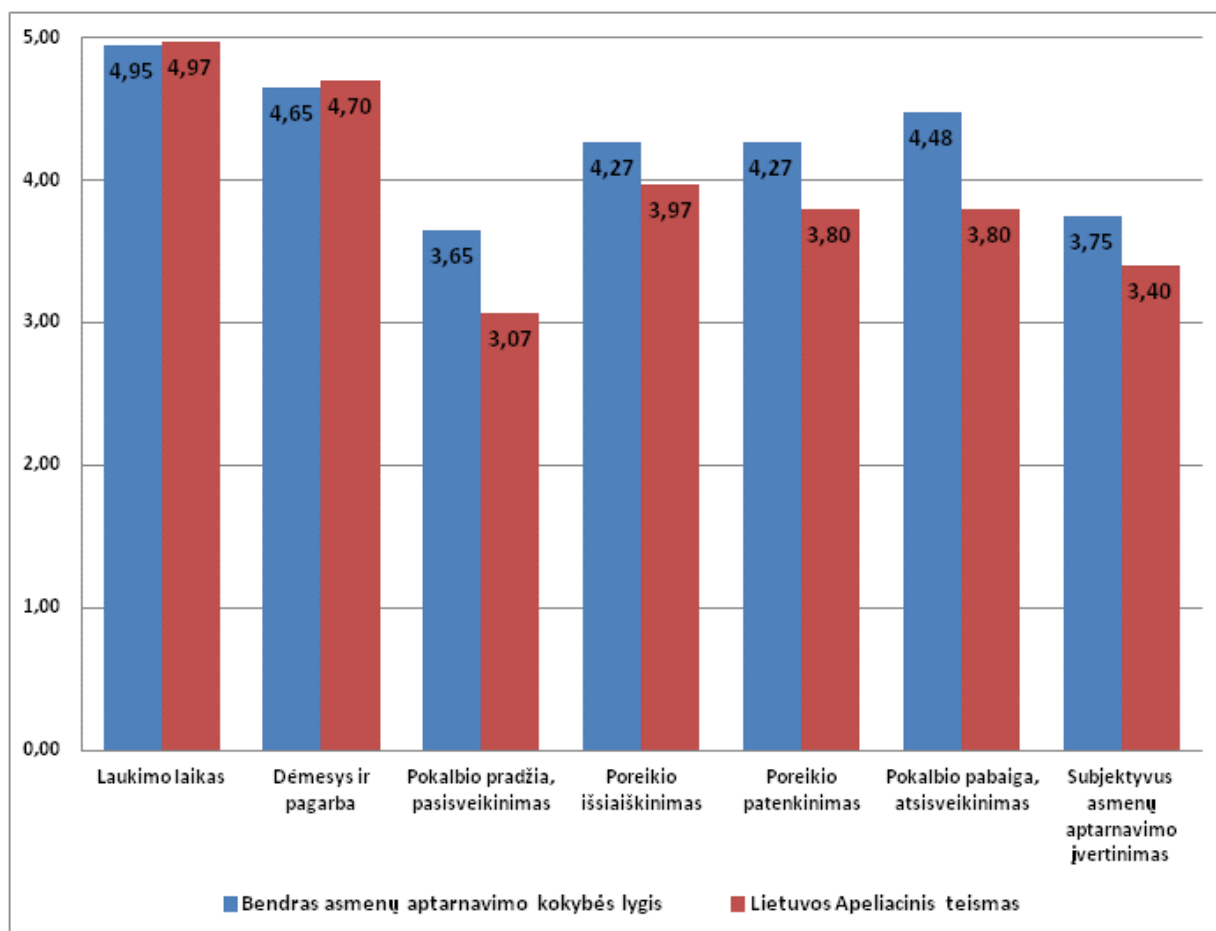
35 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Klaipėdos apygardos teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



30 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Lietuvos Apeliaciniame teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Lietuvos Apeliaciniame teisme kokybės lygis	4,97	4,70	3,07	3,97	3,80	3,80	3,40

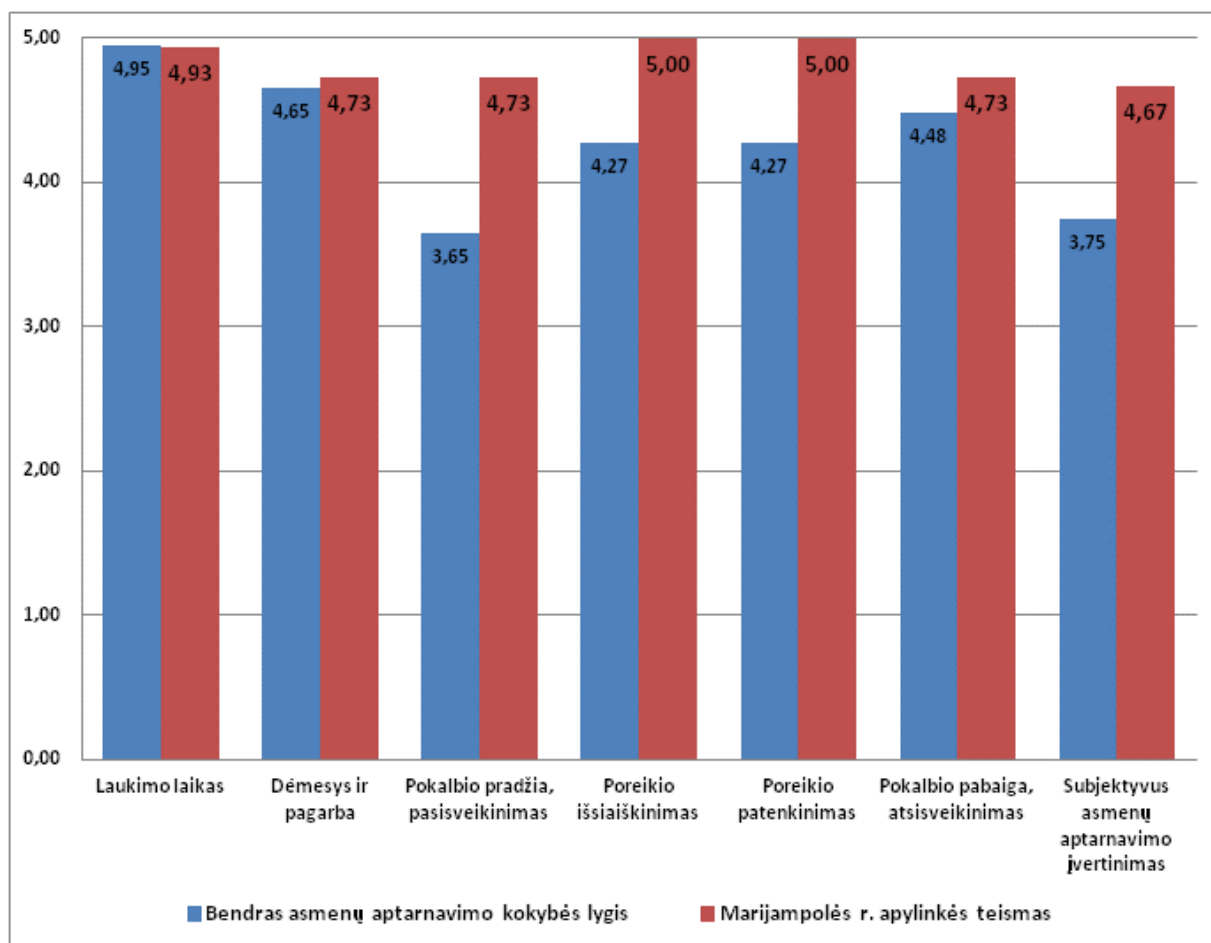
36 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Lietuvos Apeliaciniame teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



31 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Marijampolės rajono apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Marijampolės r. apylinkės teisme kokybės lygis	4,93	4,73	4,73	5,00	5,00	4,73	4,67

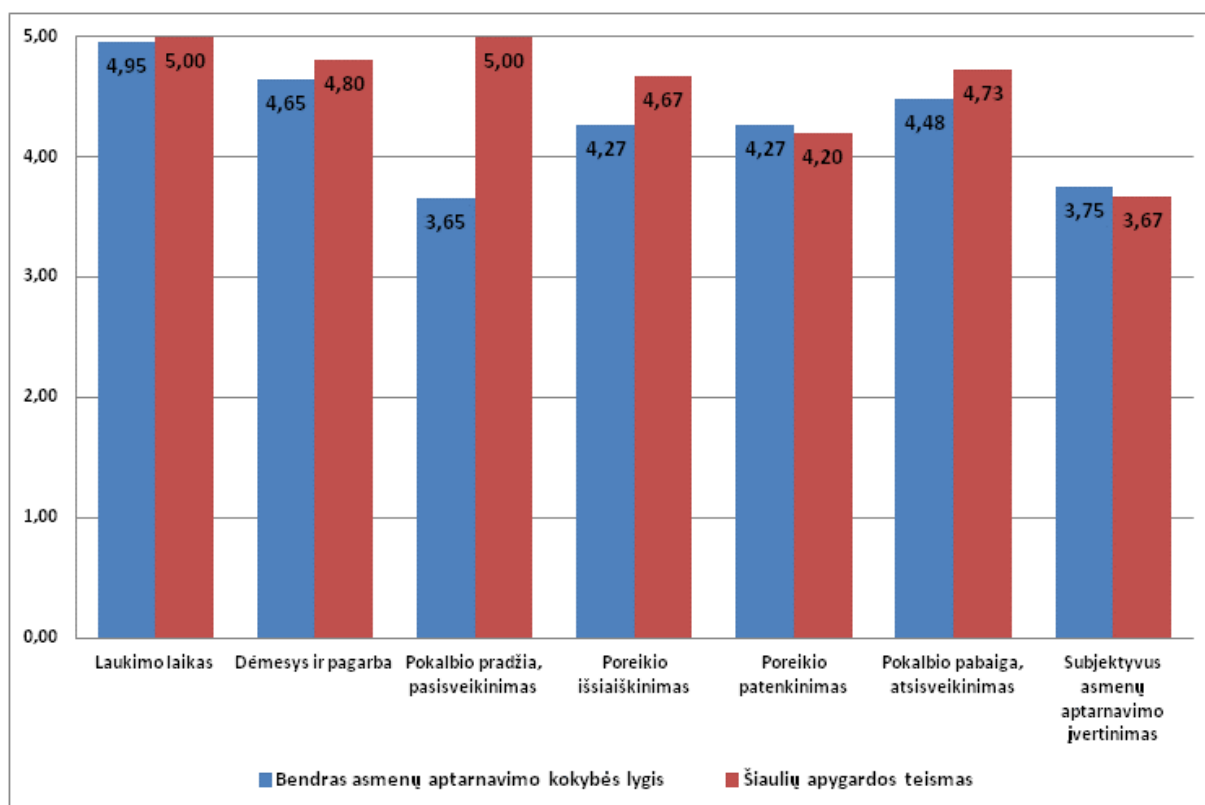
37 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Marijampolės rajono apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



32 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Šiaulių apygardos teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Šiaulių apygardos teisme kokybės lygis	5,00	4,80	5,00	4,67	4,20	4,73	3,67

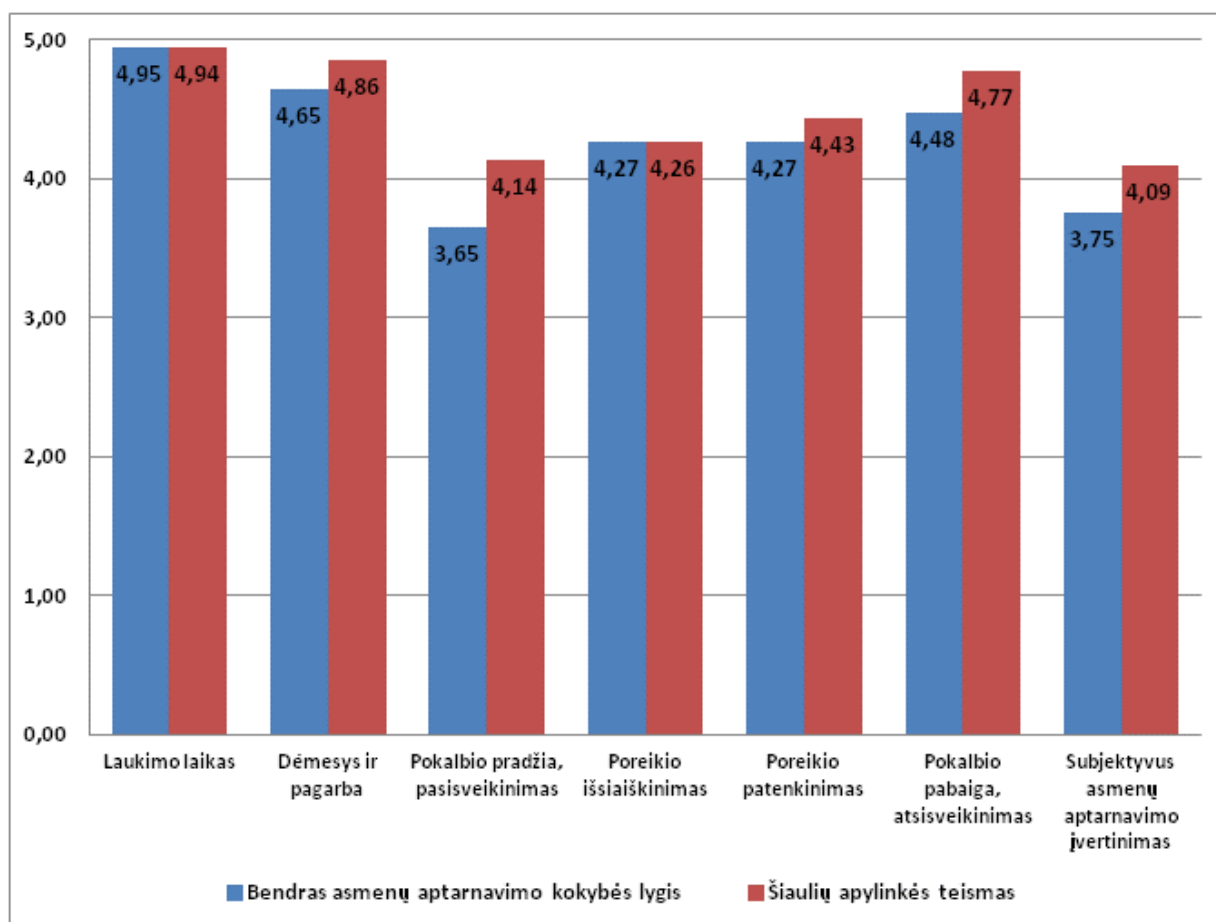
38 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Šiaulių apygardos teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



33 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Šiaulių apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Šiaulių apylinkės teisme kokybės lygis	4,94	4,86	4,14	4,26	4,43	4,77	4,09

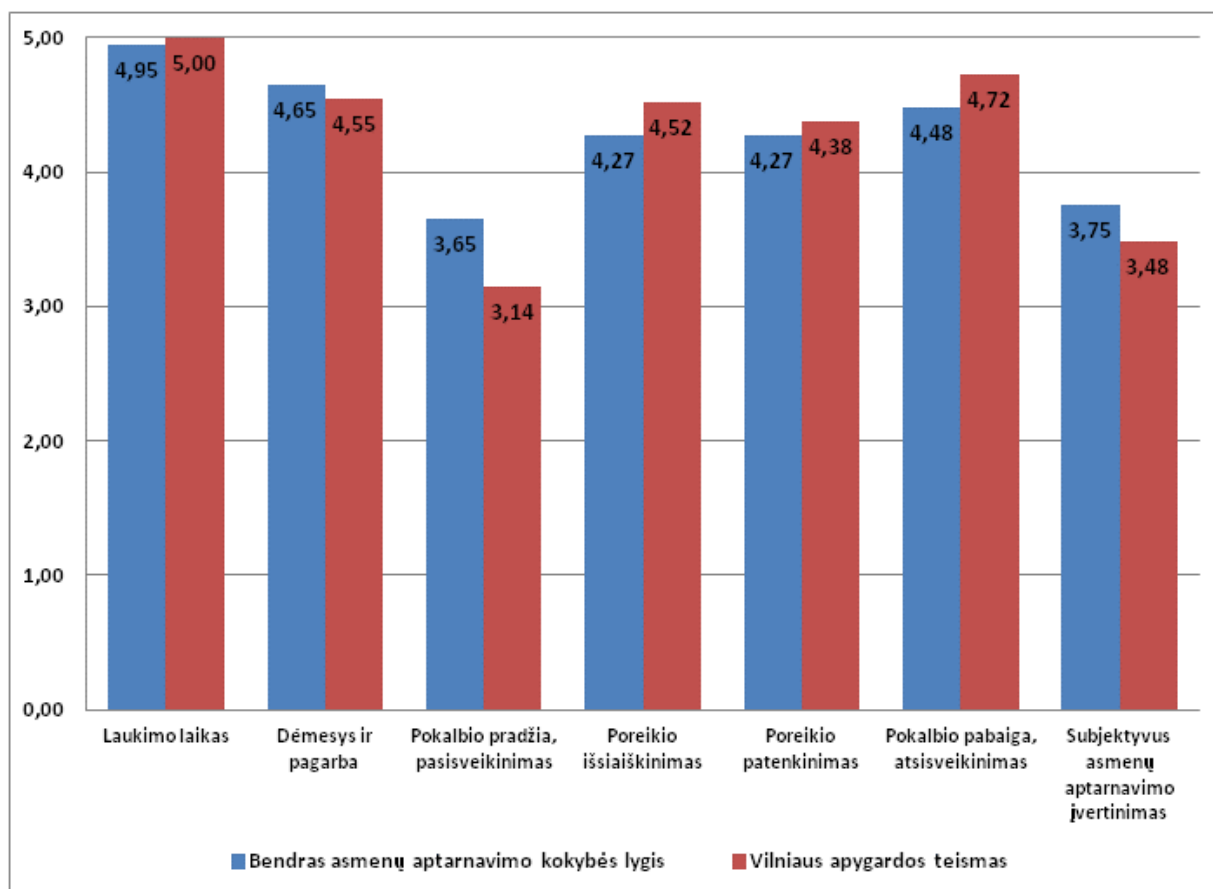
39 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Šiaulių apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



34 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Vilniaus apygardos teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Vilniaus apygardos teisme kokybės lygis	5,00	4,55	3,14	4,52	4,38	4,72	3,48

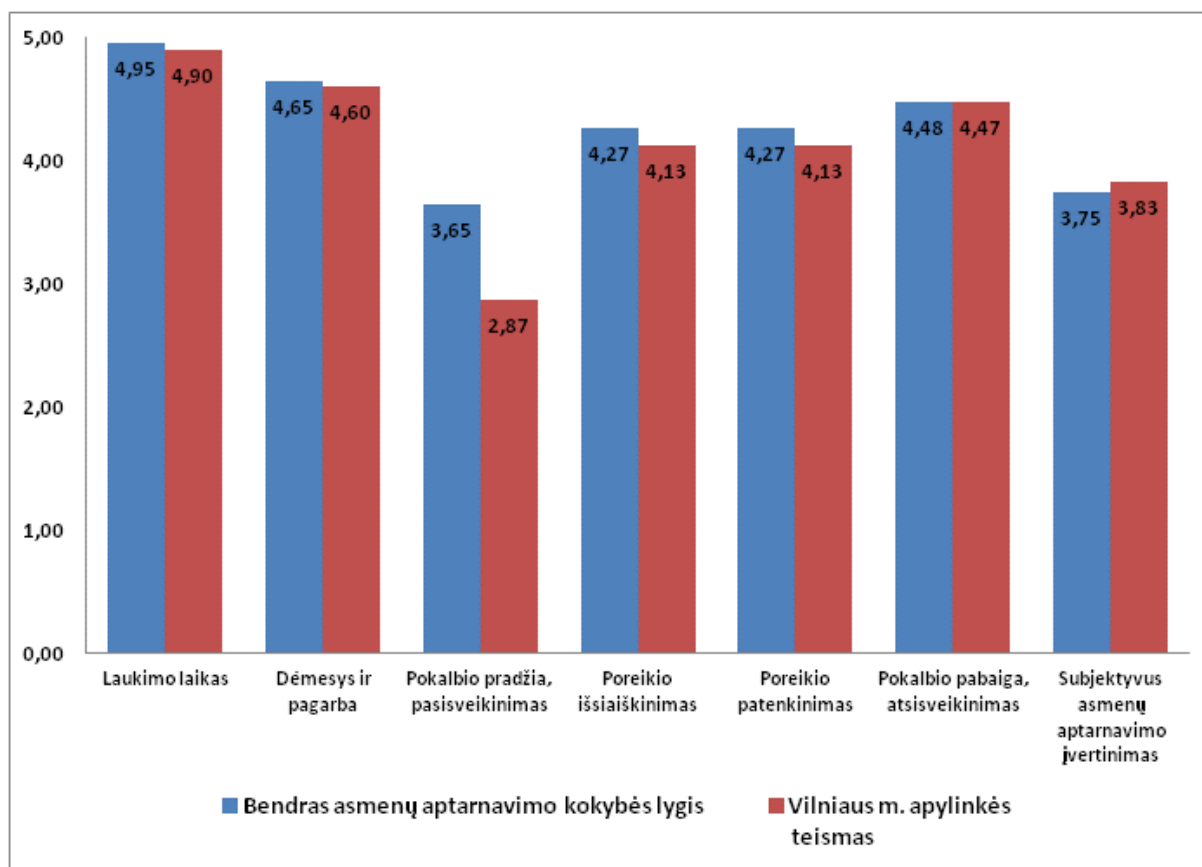
40 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Vilniaus apygardos teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



35 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Vilniaus miesto apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Vilniaus m. apylinkės teisme kokybės lygis	4,90	4,60	2,87	4,13	4,13	4,47	3,83

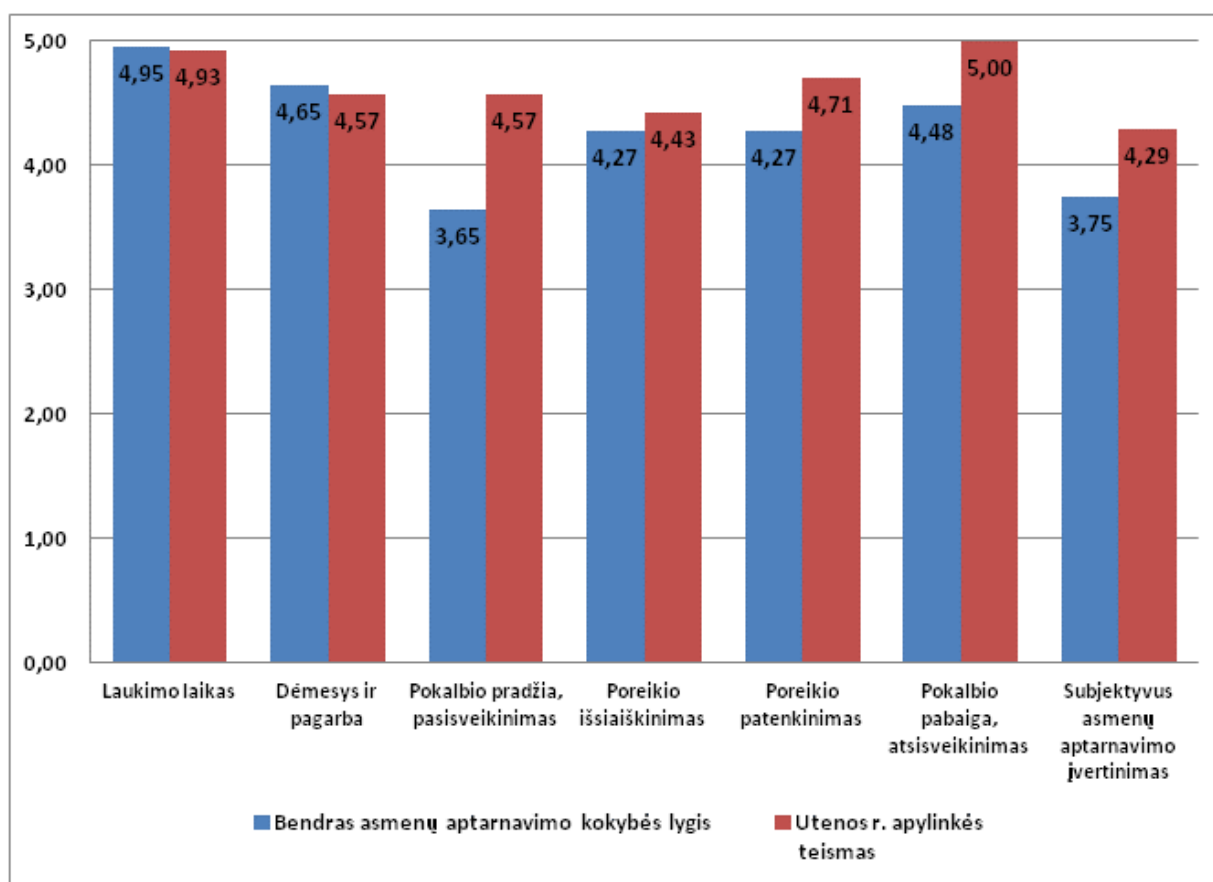
41 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Vilniaus miesto apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



36 lentelė. Asmenų aptarnavimo telefonu Utenos rajono apylinkės teisme kokybės lygio įvertinimų vidurkiai pagal vertinimo kriterijus

	Laukimo laikas	Dėmesys ir pagarba	Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	Poreikio išsiaiškinimas	Poreikio patenkinimas	Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas
Bendras aptarnavimo kokybės lygis	4,95	4,65	3,65	4,27	4,27	4,48	3,75
Aptarnavimo Utenos r. apylinkės teisme kokybės lygis	4,93	4,57	4,57	4,43	4,71	5,00	4,29

42 grafikas. Asmenų aptarnavimo telefonu Utenos rajono apylinkės teisme kokybės lygis lyginant su bendru asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygiu



5. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS



5.1. IŠVADOS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGĮ TEISMUOSE APTARNAUJANT TIESIOGIAI

1. Bendra asmenų aptarnavimo tiesiogiai kokybė teismuose pagal suminį visų asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijų (išskyrus kriterijų „Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas“) įvertinimą yra labai aukšta* (4,53 balo).
2. Asmenų tiesioginio aptarnavimo kokybė teismuose buvo įvertinta kaip aukšta arba labai aukšta pagal 10 kriterijų
 - laukimo laikas (4,80);
 - aptarnavimo aplinka (4,07);
 - aptarnavimo vieta (4,61);
 - darbuotojo išvaizda (4,41);
 - dėmesys ir pagarba (4,76);
 - konfidencialumo užtikrinimas (4,95)
 - pokalbio pradžia, pasisveikinimas (4,10);
 - poreikio išsiaiškinimas (4,48);
 - poreikio patenkinimas (4,51);
 - pokalbio pabaiga, atsisveikinimas (4,1).
 - Asmenų tiesioginio aptarnavimo kokybė teismuose buvo įvertinta kaip vidutiniška pagal vieną kriterijų - subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas (3,92).

5.2. IŠVADOS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGĮ TEISMUOSE APTARNAUJANT TELEFONU

3. Bendra asmenų aptarnavimo telefonu kokybė teismuose pagal suminį visų asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijų (išskyrus kriterijų „Subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas“) įvertinimą yra aukšta (4,38 balo).
4. Asmenų aptarnavimo telefonu kokybė teismuose buvo įvertinta kaip aukšta arba labai aukšta pagal 5 kriterijus:
 - laukimo laikas (4,95);
 - dėmesys ir pagarba (4,65);
 - poreikio išsiaiškinimas (4,27);
 - poreikio patenkinimas (4,27);
 - pokalbio pabaiga, atsisveikinimas (4,48);

*Aptarnavimo kokybė buvo vertinama:

- labai aukštai, jei įvertinimų vidurkiai yra tarp 4,50 – 5,00 balų;
- aukštai – tarp 4,00 – 4,49 balų;
- vidutiniškai – tarp 3,00 – 3,99 balų;
- žemiau už vidutinę – tarp 2,00 – 2,99 balų;
- blogai – tarp 1,00 – 1,99 balų.



5. Asmenų aptarnavimo telefonu kokybė buvo įvertinta kaip vidutinė pagal 2 kriterijus:
 - pokalbio pradžia, pasisveikinimas (3,65);
 - subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas (3,75).

5.3. IŠVADOS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIO APTARNAUJANT TELEFONU IR TIESIOGIAI PALYGINIMĄ

Lyginant asmenų aptarnavimo tiesiogiai ir telefonu kokybę teismuose, nustatyta:

6. Tiesioginio aptarnavimo kokybė įvertinta aukščiau nei aptarnavimo telefonu kokybė pagal 4 palyginamuosius kriterijus:
 - pokalbio pradžia, pasisveikinimas (skirtumas – 0,38 balo);
 - poreikio išsiaiškinimas (skirtumas – 0,21 balo);
 - poreikio patenkinimas (skirtumas – 0,13 balo);
 - subjektyvus asmenų aptarnavimo įvertinimas (skirtumas – 0,10 balo).
7. Aptarnavimo kokybė aptarnaujant telefonu ir tiesiogiai skyrėsi nereikšmingai pagal 2 kriterijus:
 - dėmesys ir pagarba (skirtumas – 0,08 balo);
 - pokalbio pabaiga, atsisveikinimas (skirtumas – 0,04 balo).

Analizuojant visus asmenų aptarnavimo kokybės rezultatus reiktų atsižvelgti į tai, kad:

- tai yra pirmas „slapto kliento“ tyrimas teismuose, kuris yra atliekamas siekiant įvertinti esamą asmenų aptarnavimo lygį bei numatyti tobulinimo gaires;
- dėl santykinai nedidelio vizitų skaičiaus atskiruose teismuose, analizuojant asmenų aptarnavimo kokybės lygio tyrimo rezultatus, individualaus teismo atvejų nereikėtų vertinti griežtai. Svarbu atkreipti dėmesį į bendras asmenų aptarnavimo kokybės tendencijas, išryškėjusias tyrimo metu.

5.4. REKOMENDACIJOS

1. Kryptingai tęsti asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmus:
 - pristatyti ir su tyrimo dalyvavusių teismų atstovais, atsakingais už asmenų aptarnavimo kokybę, aptarti aptarnavimo kokybės tyrimo rezultatus;
 - teismuose įdiegti vieningą asmenų aptarnavimo standartą;
 - teismuose įdiegti asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo sistemą ir periodiškai (ne rečiau kaip kartą į metus) vykdyti išorinį („slapto kliento“) ir vidinį asmenų aptarnavimo kokybės monitoringą.

2. Parengti specializuotą mokymų programą, skirta gerinti teismų darbuotojų asmenų aptarnavimo įgūdžius ir pagal ją apmokyti maksimalų skaičių teismų darbuotojų, didelį dėmesį skiriant asmenų poreikio išsiaiškinimo ir informacijos pateikimo įgūdžių lavinimui.
3. Teismuose įdiegus vieningą asmenų aptarnavimo standartą nuolatos atkreipti visų darbuotojų dėmesį į būtinybę nuosekliai laikytis jame įvardintų nuostatų.

