

PATVIRTINTA

Plungės apylinkės teismo pirmininko
2018 m. spalio 8 d. įsakymu Nr. V-120
TAR, 2018-10-10, Nr. 16019

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PLUNGĖS APYLINKĖS TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Plungės apylinkės teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - asmenys) aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą Plungės apylinkės teismo Plungės rūmuose, Kretingos rūmuose, Palangos rūmuose, Skuodo rūmuose (toliau - Teismas).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Teismą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą savo pareigomis ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Teismą.

3. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai:

3.1. Asmenims, dalyvaujantiems civilinių, baudžiamųjų ar administracinių nusižengimų bylų nagrinėjime, šios Taisyklės taikomos tiek, kiek tokių asmenų aptarnavimo, jų prašymų, skundų, kitų klausimų nagrinėjimo nereglamentuoja procesinių įstatymų normos;

3.2. Viešosios informacijos rengėjų atstovams informacija apie Teismo veiklą ir bylas teikiama vadovaujantis Teisėjų tarybos nustatyta tvarka.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Teismą prašant administracinės paslaugos - išduoti, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; pateikti Teismo turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą ar kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas - valstybės tarnautojo, pareigūno ar darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas - atsižvelgiant į prašymo turinį žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

5. Teismo darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos

Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, taip pat asmenų aptarnavimo teismuose standartu, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo (toliau kartu – darbuotojai). Teismo rūmų darbuotojo atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais, asmenų aptarnavimas bei prašymų, pareiškimų ar skundų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.

7. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Teismą tuo pačiu klausimu pakartotinai, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Teismas, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo, praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

8. Nagrinėjantis asmens prašymą, pareiškimą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Teismo pirmininkui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

9. Plungės apylinkės teismo darbo laikas:

pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 8.00 val. iki 17.00 val.,
penktadienį – nuo 8.00 val. iki 15.45 val.,
pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.,
švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

10. Asmenys rašytinius ir žodinius prašymus ar skundus gali pateikti atvykę į Teismą:

- Plungės rūmuose - Laisvės al. 4, Plungė, pirmame aukšte, tel. (8 448) 71 964;
- Kretingos rūmuose - Vytauto g. 4, Kretinga, antrame aukšte, tel. (8 445) 78 592;
- Palangos rūmuose - Vytauto g. 102, Palanga, pirmame aukšte, tel. (8 460) 53 403;
- Skuodo rūmuose – J. Basanavičiaus g. 15, Skuodas, pirmame aukšte, tel. (8 440) 73 628.

11. Asmenys pateikti prašymus ar skundus asmeniškai gali visą Teismo darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu. Asmenų prašymai papildomai yra priimami ne mažiau kaip 2 papildomas priėmimo valandas per savaitę prieš arba po Teismo darbo dienos laiko. Papildomos asmenų prašymo priėmimo valandos nustatomos pagal atskirus teismo pirmininko įsakymus.

12. Asmenys, kurie pageidauja kad juos priimtų Teismo pirmininkas ar Teismo pirmininko pavaduotojas turi iš anksto, ne vėliau kaip dieną iki priėmimo, užsiregistruoti telefonu (8 448) 71964, (8 445) 78592 arba elektroniniu paštu plunges.apylinkes@teismas.lt arba atvykus į Plungės apylinkės teismo Plungės rūmus (Laisvės al. 4, Plungė, I a. 1 kab.).

12.1. Teismo pirmininkas asmenis priima iš anksto suderintu laiku pirmadieniais nuo 14.00 val. iki 15.00 val. Plungės rūmuose - Laisvės al. 4, Plungė.

Kretingos rūmuose - Vytauto g. 4, Kretinga, Teismo pirmininkas be išankstinės registracijos asmenis priima esant galimybei.

12.2. Teismo pirmininko pavaduotojas asmenis priima iš anksto suderintu laiku - trečiadieniais nuo 8 val. iki 9 val. Plungės rūmuose - Laisvės al. 4, Plungė. Atvykus į Plungės rūmus be išankstinės registracijos, asmenis priima esant galimybei.

12.3. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, atsakingas Teismo rūmų darbuotojas apie tai informuoja asmenį, jei šis buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

13. Teisme asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Teismo internetiniame puslapyje ar kitomis turimomis informavimo priemonėmis paskelbtas Taisyklių VI skyriuje „Asmenų aptarnavimas taikant vieno langelio principą“ nurodytas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, valstybės tarnautojo, darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

14. Teismo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, privalo segėti ar būti prisikabinę aiškiai matomą identifikavimo kortelę, kurioje būtų nurodyta darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai ar skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Teismą), raštu asmeniui tiesiogiai atnešus į Teismą, paštu, per pasiuntinį ar Teismo elektroniniu adresu (plunges.apylinkes@teismas.lt, kretingos.rumai@teismas.lt; palangos.rumai@teismas.lt, skuodo.rumai@teismas.lt).

16. Žodinis prašymas ar skundas gali būti išdėstomas darbuotojui viename langelyje arba Raštinėje, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

17. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant paties besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Teismo interesų. Į žodinius prašymus neteikiamas rašytinis atsakymas. Prireikus asmeniui parašyti raštišką prašymą, sudaroma galimybė jį parašyti.

18. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Teismo darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Teismą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai turi būti tvarkingi ir įskaitomai parašyti valstybine lietuvių kalba, asmens pasirašyti, nurodytas asmens vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu asmuo juos turi).

20. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Kai prašymą paduoda asmuo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*).

21. Asmens prašymas ar skundas, pateiktas elektroninio ryšio priemonėmis turi būti sudarytas taip, kad Teismas galėtų:

21.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

21.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Teismo naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

- 21.3. atpažinti prašymo turinį;
- 21.4. identifiikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.
22. Asmens prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu ir nagrinėjamas Taisyklių nustatyta tvarka. Atsakymai į elektroniniu būdu gautus prašymus siunčiami siuntėjo elektroninio pašto adresu.
23. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 20.1–20.4 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, neregistruojami ir nenagrinėjami.
24. Teismo darbuotojas, jam Teismo sutektu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Teismo elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Prašymų ar skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją Teisme organizuoja Raštinė, vadovaudamiesi vidaus teisės aktais, kuriuose reglamentuojami šie klausimai.

26. Rašytinius prašymus ar skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroniniu būdu, Teismo „vieno langelio“ darbuotojas, jų gavimo Teisme dieną registruoja Teismo gautų dokumentų registre.

27. Asmuo, pateikęs prašymą ar skundą, turi teisę prašyti užregistravimą patvirtinti spaudu (nurodant teismo pavadinimą, dokumento registravimo datą ir registracijos numerį) pateiktoje dokumento kopijoje.

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

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

30. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas ar Teismo kancleris turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 29 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Teismo atsakingas darbuotojas per 2 darbo dienas nuo termino pratęsimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Teismas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

32. Prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Prašymą gavęs Teismas, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai. Teismas gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

33. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

34. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar Teismo kanclerio sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Teismas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

35. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

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

36. Į prašymus, pareiškimus, skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

37. Dėl išnagrinėtų prašymų, pareiškimų, skundų priimti sprendimai įforminami Plungės apylinkės Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo ar Teismo kanclerio raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

38. Atsakymas į prašymą, skundą rengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Teisme. Atsakymai paštu asmeniui siunčiami registruota pašto siunta.

39. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

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

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

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

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

40. Teismas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi arba pats pastebėjęs dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas jas ištaiso ir gražina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

42. Asmuo, nesutinkantis su institucijos atsakymu į jo prašymą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

43. Už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu Teisme atsakingi Raštinės darbuotojai.

44. Teismo darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Teismo darbuotojai turi trumpai ir suprantamai:

44.1. paaiškinti, ar Teismas yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

44.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

44.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Teismas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

44.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

45. Teismo darbuotojai aptarnaudami žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

45.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Teismo pavadinimą;

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

45.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Teismo darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Teismo darbuotoją;

prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS, TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

46. Teismo rūmams adresuotų asmenų prašymų priėmimą ir nagrinėjimą bei jų aptarnavimą „vieno langelio“ principu organizuoja ir vykdo Raštinė.

47. Teismo „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas, šio padalinio funkcijas atlieka darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą Teisme. Darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, Teismo rūmuose vardas, pavardė, pareigos, telefono numeris, darbo vieta ir darbo laikas skelbiami Teismo rūmų patalpose aptarnaujamiems asmenims matomoje vietoje ir Teismo interneto svetainėje.

48. Raštinės darbuotojai dokumentus priima ir išduoda Taisyklių 9-10 punktuose numatytu laiku.

49. Teismo darbuotojai, aptarnaujantys asmenis „vieno langelio“ principu, atlieka šias funkcijas:

49.1. priima ir užregistruoja gautus asmenų prašymus, skundus ir perduoda juos Teismo pirmininkui, jo pavaduotojui arba Teismo kancleriui, o jų nesant juos pavaduojantiems asmenims;

49.2. asmens pageidavimu, informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Teismo kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

49.3. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

49.4. asmens pageidavimu, jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

49.5. nukreipia asmenį pas Teismo darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

50. Teismo pirmininko, jo pavaduotojo arba Teismo kanclerio įgalioti asmenys reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų anketas, ne rečiau kaip kartą per metus analizuoja anoniminės asmenų apklausos rezultatus, kad sužinotų:

50.1. ar jiems patogus Teismo rūmų darbo laikas;

50.2. ar jiems pakanka bendro pobūdžio informacijos Teismo rūmuose;

50.3. ar jiems pakanka informacijos Teismo interneto svetainėje;

50.4. ar juos tenkina Teismo rūmų dokumentų priėmimo ir išdavimo organizavimas;

50.5. ar juos tenkina darbuotojų aptarnavimo kultūra;

50.6. ar į rūpimus klausimus buvo atsakyta aiškiai ir tiksliai;

50.7. kitus Teismui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu ir prašymų ar skundų priėmimu ir nagrinėjimu.

51. Anoniminė apklausa nuolat vykdoma Teismo rūmuose ir Teismo interneto svetainėje <https://plunges.teismai.lt/skiltyje> „Teismo lankytojams“.

52. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo, jų prašymų ar skundų nagrinėjimo kokybei gerinti.

53. Anoniminė asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa (2 priedas) padėta Teismo laukiamajame prie aktualios informacijos aplanko, jas Teismo lankytojai gali užpildyti bei įmesti į anketų dėžutę.

**PLUNGĖS APYLINKĖS TEISMO
PLUNGĖS RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Laisvės al. 4, Plungė LT-90122. Tel. (8 448) 71 964, faks. (8 448) 42 584, el. paštas plunges.apylinkes@teismas.lt. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191447033.

**PLUNGĖS APYLINKĖS TEISMO
KRETINGOS RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Laisvės al. 4, Plungė LT-90122. Tel. (8 448) 71 964, faks. (8 448) 42 584, el. paštas plunges.apylinkes@teismas.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191447033.
Rūmų duomenys: Vytauto g. 4, LT-97131 Kretinga. Tel. (8 445) 78 592 , faks. (8 445) 78 590, el. p. kretingos.rumai@teismas.lt.

**PLUNGĖS APYLINKĖS TEISMO
PALANGOS RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Laisvės al. 4, Plungė LT-90122. Tel. (8 448) 71 964, faks. (8 448) 42 584, el. paštas plunges.apylinkes@teismas.lt. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191447033.
Rūmų duomenys: Vytauto g. 102, LT-00133 Palanga Tel. (8 440) 73 627 , faks. (8 440) 45423, el. p. palangosrumai@teismas.lt

**PLUNGĖS APYLINKĖS TEISMO
SKUODO RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Laisvės al. 4, Plungė LT-90122. Tel. (8 448) 71 964, faks. (8 448) 42 584, el. paštas plunges.apylinkes@teismas.lt. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191447033.
Rūmų duomenys: J. Basanavičiaus g. 15, LT-98112 Skuodas. Tel. (8 440) 73 627 , faks. (8 440) 45423, el. p. skuodo.rumai@teismas.lt.

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir
pavardė)

_____ (telefono numeris)

ANONIMINĖ ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

Siekiant užtikrinti kuo geresnę asmenų aptarnavimo Plungės apylinkės teismo Plungės rūmuose, Kretingos rūmuose, Palangos rūmuose, Skuodo rūmuose kokybę, prašome užpildyti šią anketą. Anketoje prašytume pažymėti Jūsų nuomonę atitinkančius atsakymus.

Jūsų nuomonė mums labai svarbi!

1. Ar Jums patogus Teisme nustatytas asmenų, dokumentų priėmimo laikas?	
<input type="checkbox"/>	Taip
<input type="checkbox"/>	Ne
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)
2. Ar Jums pakanka bendro pobūdžio informacijos Teisme?	
<input type="checkbox"/>	Taip
<input type="checkbox"/>	Ne
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)
3. Jei naudojotės teismo interneto svetainėje patalpinta informacija, kaip vertinate ieškomos informacijos suradimą, pakankamumą, aktualumą?	
<input type="checkbox"/>	Nesinaudoju
<input type="checkbox"/>	Labai gerai
<input type="checkbox"/>	Gerai
<input type="checkbox"/>	Vidutiniškai
<input type="checkbox"/>	Blogai
<input type="checkbox"/>	Labai blogai
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)
4. Ar Jus tenkino Teismo dokumentų priėmimo ir išdavimo organizavimas?	
<input type="checkbox"/>	Taip
<input type="checkbox"/>	Ne
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)
5. Ar buvote aptarnautas mandagiai, nepriklausomai nuo to, koku būdu kreipiatės į Teismą (telefonu, el. paštu, apsilankymo Teisme metu ir pan.)?	
<input type="checkbox"/>	Labai mandagiai
<input type="checkbox"/>	Mandagiai
<input type="checkbox"/>	Vidutiniškai
<input type="checkbox"/>	Nemandagiai
<input type="checkbox"/>	Labai nemandagiai
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)

6. Kaip vertinate Teismo darbuotojų pateiktą atsakymą į Jums rūpimą klausimą ?	
<input type="checkbox"/>	Labai išsamus
<input type="checkbox"/>	Išsamus
<input type="checkbox"/>	Vidutiniškai išsamus
<input type="checkbox"/>	Neišsamus
<input type="checkbox"/>	Reikiamos informacijos negavau
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)
7. Ar Jus tenkino atsakymų į prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai?	
<input type="checkbox"/>	Taip
<input type="checkbox"/>	Ne
<input type="checkbox"/>	Kita (įrašykite)
8. Jūsų pastabos, pasiūlymai.	