



NACIONALINĖ TEISMŲ ADMINISTRACIJA

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

Teisėjų tarybai

2019-06-26 Nr. 4R-10X5-(1.17)

DĖL TEISĖJŲ TARYBOS 2019 M. GEGUŽĖS 31 D. NUTARIMU NR. 13P-91-(7.1.2) „DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PATVIRTINTO ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PAKEITIMO PROJEKTO TEIKIMO

Teisėjų taryba 2019 m. gegužės 31 d. posėdyje nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) „Dėl asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtino Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas). Pateikus Aprašą registruoti Teisės aktų registre, pastebėta techninė klaida – Aprašo III–V skyriuose nurodyta netiksli punktų numeracija. Dėl nurodytos priežasties Aprašas turi būti keičiamas ir išdėstomas nauja redakcija (pridedama).

Atsižvelgdama į tai, Nacionalinė teismų administracija teikia Teisėjų tarybos nutarimo dėl Aprašo pakeitimo projektą bei siūlo Teisėjų tarybos posėdyje pritarti pateiktam projektui.

PRIDEDAMA. Teisėjų tarybos nutarimo „Dėl Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) „Dėl Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtinto Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo pakeitimo“ projektas, 28 lapai.

Direktorė

Natalija Kaminskienė

Dalia Krivickienė tel. (8 5) 210 1995, el. p. dalia.krivickiene@teismai.lt



LIETUVOS
TEISMAI



Strateginio planavimo skyriaus
vyriausioji specialistė


Dalia Krivickienė

2019-06-25

TEISĖJŲ TARYBA

NUTARIMAS

**DĖL TEISĖJŲ TARYBOS 2019 M. GEGUŽĖS 31 D. NUTARIMU NR. 13P-91-(7.1.2)
„DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TEISMUOSE KONTROLĖS IR
STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO“ PATVIRTINTO ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS
TEISMUOSE KONTROLĖS IR STEBĖSENOS (MONITORINGO) VERTINIMO
TVARKOS APRAŠO PAKEITIMO**

2019 m. birželio 28 d. Nr. 13P- -(7.1.2)
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 120 straipsnio 27 punktu, Teisėjų taryba n u t a r i a:

Pakeisti Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą, patvirtintą Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) „Dėl asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, ir išdėstyti jį nauja redakcija (pridedama).

Pirmininkas

Sekretorius

PATVIRTINTA

Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31d.
nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2)

(Teisėjų tarybos 2019 m.

nutarimo Nr. 13P- (7.1.2) redakcija)

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

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

3. Apraše vartojamos sąvokos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.10. **Teismo mentorius (toliau – mentorius)** – teismo pirmininko įsakymu paskirtas ir asmenų aptarnavimo klausimu teismo pirmininkui atskaitingas teismo darbuotojas.

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

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

4. Aprašo nuostatos taikomos visiems darbuotojams, išskyrus teisėjus.

II. SUDĖTINĖS MONITORINGO DALYS

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

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

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

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

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

7.3. III grupė: apylinkių teismai.

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

8.1. **asmenų apklausa** – teisme apsilankiusių, telefonu ir (arba) elektroniniu paštu ir (arba) paštu su teismu susisiekusių asmenų apklausa: asmenims sudaroma galimybė laisva valia išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimą teisme – atsakyti į anketos, parengtos pagal Aprašo 3 priede pateiktą Pavyzdinę asmenų apklausos anketą (toliau – anketa), klausimus:

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

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

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

8.1.4. anketa pateikiama internete, teismo tinklalapyje;

8.2. **vidinis monitoringas** – asmenų aptarnavimo kokybės stebėseną, siekiant nustatyti darbuotojų elgesio atitikti Standartui, kai konkretaus darbuotojo elgesio stebėseną realiose asmenų aptarnavimo situacijose vykdo kiti teismų darbuotojai. Atlikus vidinį monitoringą

darbuotojų elgesio atitiktis Standartui vertinama užpildant anketą, parengtą pagal Aprašo 6 priede pateiktą Pavyzdinę vidinio monitoringo tyrimo anketą. Vidinis monitoringas vykdomas pasirenkant vieną arba kelias formas:

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

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

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

9. Monitoringo kriterijai:

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

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

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

10. Monitoringo imtis:

10.1. monitoringo imtis nustatoma einamųjų metų monitoringo metodikoje;

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

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

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

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

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

12. **Minimalų siektiną asmenų aptarnavimo kokybės lygį** (toliau – aptarnavimo kokybės lygis) einamiesiems metams nustato darbo grupė. Aptarnavimo kokybės lygis vertinamas:

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

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

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

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

12.5. žemas – nuo 1,99 iki 1,00 balų.

III. UŽ MONITORINGO VYKDYMĄ ATSAKINGI SUBJEKTAI

13. Už monitoringo vykdymą atsakingi:

13.1. kuratorius:

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

13.1.2. parengia darbo grupės darbo reglamentą;

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

13.1.4. organizuoja mentorių kvalifikacijos tobulinimą;

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

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

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

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

13.2. darbo grupė:

- 13.2.1. formuoja asmenų aptarnavimo kokybės politiką teismų sistemoje;
- 13.2.2. tvirtina darbo grupės darbo reglamentą;
- 13.2.3. priima sprendimus dėl einamųjų metų monitoringo metodikos ir minimalaus asmenų aptarnavimo kokybės lygio;
- 13.2.4. tvirtina teismų palyginamąjį monitoringo ataskaitą;
- 13.2.5. teikia rekomendacijas dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo;
- 13.2.6. sprendimus tvirtina protokolinais sprendimais;

13.3. mentorius:

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

- 13.3.10. pasirinkus atlikti išorinį monitoringą yra atsakingas už monitoringo kriterijų, imties suderinimą su Paslaugų teikėju taip, kad išorinis monitoringas atitiktų einamaisiais metais patvirtintą monitoringo metodiką;
- 13.3.11. organizuoja monitoringo vykdymą pagal einamaisiais metais patvirtintą monitoringo metodiką;
- 13.3.12. einamaisiais metais atlikus asmenų apklausą ir vidinį monitoringą pagal Aprašo 4 ir 7 prieduose pateiktas formas organizuoja monitoringo ataskaitos parengimą, kuri apima kiekybinius ir kokybinius monitoringo rezultatus, išvadas ir rekomendacijas asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti, bei ją pateikia kuratoriui;
- 13.3.13. pristato einamųjų metų palyginamojo monitoringo ataskaitos rezultatus teismo darbuotojams;
- 13.3.14. einamųjų metų monitoringo ataskaitos pagrindu rengia teismo rekomendacijų įgyvendinimo planą ir pateikia jį kuratoriui;
- 13.3.15. koordinuoja bendro teismų sistemos rekomendacijų įgyvendinimo plano įgyvendinimą teisme;
- 13.3.16. 13.3.8 ir 13.3.9 punktuose nurodytų veiklų rezultatus tvirtina teismo nustatyta tvarka;

13.4. teismo pirmininkas (konkrečiame teisme):

- 13.4.1. užtikrina, kad teisme monitoringas būtų vykdomas pagal einamųjų metų monitoringo metodiką;
- 13.4.2. įsakymu skiria mentorių;
- 13.4.3. esant poreikiui, įsakymu tvirtina teismo monitoringo grupę bei jos funkcijas;
- 13.4.4. tvirtina teismo monitoringo ataskaitą teismo nustatyta tvarka;
- 13.4.5. tvirtina teismo rekomendacijų įgyvendinimo planą teismo nustatyta tvarka;
- 13.4.6. priima kitus su monitoringu susijusius sprendimus, jei šiame Apraše nenumatyta kitaip.

IV. MONITORINGO ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS

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

14.1. Pirmasis etapas – pasirengimas monitoringui, kurio metu:

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

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

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

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

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

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

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







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

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

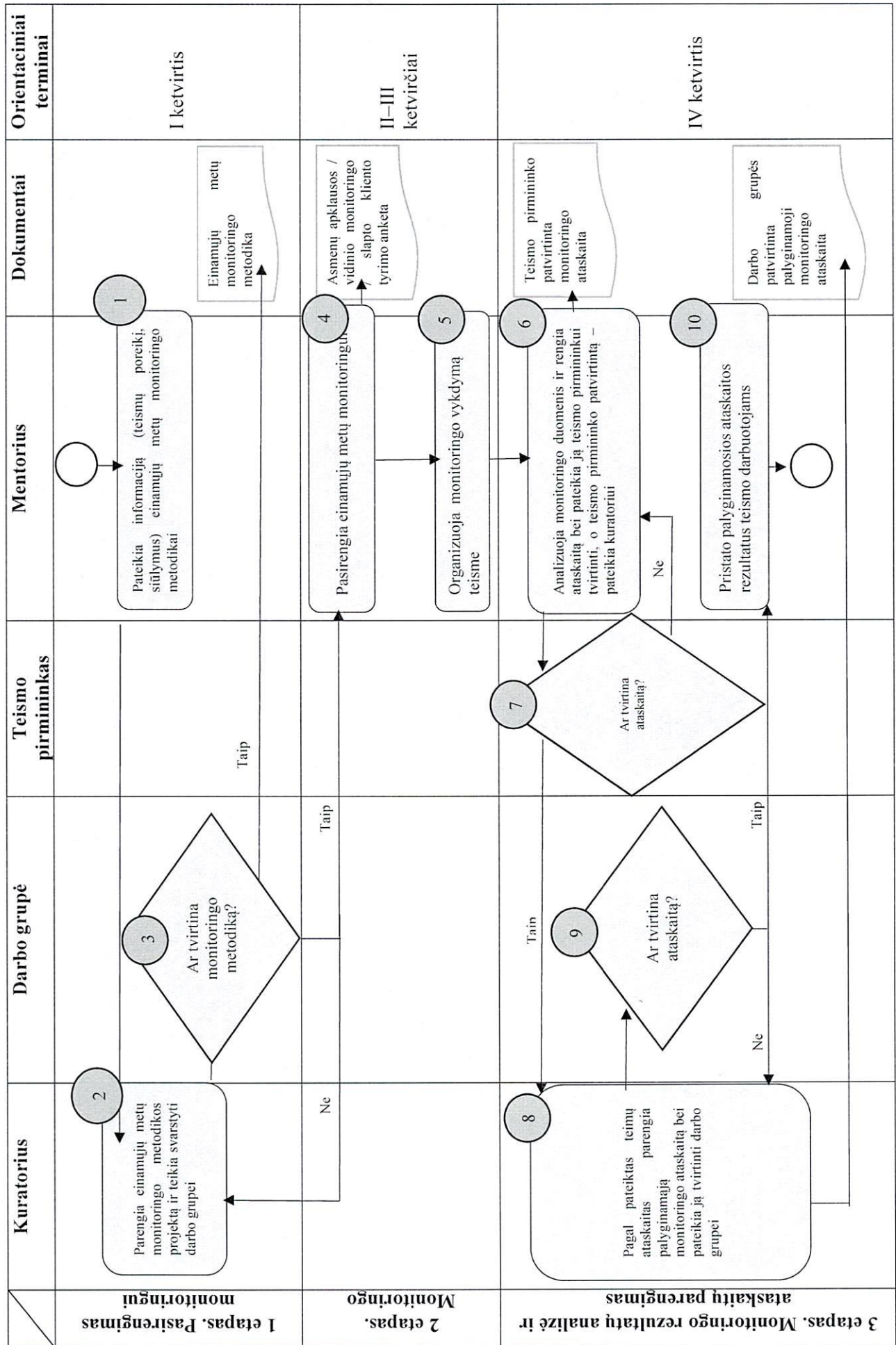
tobulinamas Standartas ir (arba) Aprašas, tikslinant kokybės reikalavimus arba imantis kitų veiksmų, padedančių išlaikyti pasiektą kokybės lygį arba užtikrinant tolesnį aptarnavimo kokybės tobulinimą.

MONITORINGO ORGANIZAVIMO IR VYKDYMO SCHEMA

1 lentelė. Monitoringo organizavimo ir vykdymo schemoje naudojami sutartiniai ženklai

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

2 lentelė. Monitoringo organizavimo ir vykdymo schema



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

PAVYZDINIAI ASMENŲ APKLAUSOS KRITERIJAI

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

1 lentelė. Pavyzdinių asmenų apklausos kriterijų sąrašas

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

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

PAVYZDINĖ ASMENŲ APKLAUSOS ANKETA

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

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

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

1.1. Tiesiogiai (apsilankiau teisme).

1.2. Telefonu.

1.3. Elektroniniu paštu.

1.4. Kita (įrašykite)

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

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

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

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

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

4. Demografinė informacija:

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

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

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

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

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

DĖKOJAME UŽ JŪSŲ LAIKĄ IR ATSAKYMUS!“

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

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

PAVYZDINĖ ASMENŲ APKLAUSOS ATASKAITA

1. ASMENŲ APKLAUSOS IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Imtis

Nurodoma:

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

1.2. Trukmė

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

1.3. Kriterijai

Nurodomi asmenų apklausos kriterijai.

2. EINAMŲJŲ METŲ (VIENO TYRIMO) REZULTATAI

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

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

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

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkiai

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

3. SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

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

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

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

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

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

4. IŠVADOS

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

5. REKOMENDACIJOS

Pateikiamos rekomendacijos asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti.

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

PAVYZDINIAI VIDINIO MONITORINGO TYRIMO KRITERIJAI

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

1 lentelė. Pavyzdinių vidinio monitoringo kriterijų sąrašas

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

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

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

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

PAVYZDINĖ VIDINIO MONITORINGO ANKETA

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

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

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

1 lentelė. Kriterijaus „Darbuotojo apranga“ vertinimo pavyzdys

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

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

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

PAVYZDINĖ VIDINIO MONITORINGO TYRIMO ATASKAITA

1. TYRIMO IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Imtis

Nurodomi:

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

1.2. Trukmė

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

1.3. Kriterijai

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

2. REZULTATAI: PALYGINIMAS PAGAL KRITERIJUS

2.1. Skyriaus (padalinio) lygis

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2. Organizacijos lygis

Pateikiamas bendras asmenų aptarnavimo kokybės lygis teisme pagal kiekvieną kriterijų.

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

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

3. REZULTATAI: ATLIKTŲ SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS TYRIMŲ PALYGINIMAS

3.1. Skyriaus (padalinio) lygio vidinio monitoringo rezultatų palyginimas

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Organizacijos lygio rezultatų palyginimas

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

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

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

Pastaba. N – vertintų darbuotojų skaičius.

4. IŠVADOS

4.1. Skyriaus (padalinio) lygis

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

4.2. Organizacijos (teismo) lygis

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

5. REKOMENDACIJOS

Pateikiamos rekomendacijos asmenų aptarnavimo kokybei tobulinti.

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

PAVYZDINĖ PALYGINAMOJI MONITORINGO ATASKAITA

1. IMTIS, TRUKMĖ, BŪDAS, KRITERIJAI

1.1. Imtis

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

1.2. Trukmė

Nurodomas laikotarpis, nuo kada iki kada buvo vykdomas monitoringas.

1.3. Būdas

Nurodomas monitoringo būdas.

1.4. Kriterijai

Nurodomi monitoringo kriterijai.

2. REZULTATAI

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

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis x teismų grupėje

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

3. IŠVADOS

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

4. REKOMENDACIJOS

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