



TAURAGĖS APYLINKĖS TEISMO KANCLERIS

ĮSAKYMAS DĖL TAURAGĖS APYLINKĖS TEISMO ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAURAGĖS APYLINKĖS TEISME TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2018 m. balandžio 27 d. Nr. Į-68
Tauragė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 106 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymo nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija):

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Tauragės apylinkės teisme taisykles (pridedama).

2. P a v e d u:

2.1. vyriausiajai specialistei (teismo kanclerio tarnyboje) su Taisyklėmis supažindinti teismo darbuotojus;

2.2. Informacinių technologijų skyriaus vedėjui Taisyklės paskelbti Tauragės apylinkės teismo interneto svetainėje ir įregistruoti Teisės aktų registre (TAR).

3. N u s t a t a u , kad šis įsakymas įsigalioja nuo 2018 m. gegužės 7 d.

Teismo kanclerė

Aistė Jurkšaitienė

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

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Tauragės apylinkės teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą Tauragės apylinkės teisme (toliau – Teismas).

2. Šių taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į teismo rūmus, kai išdėstoma asmens pozicija tam tikru klausimu, pranešama apie teismo rūmų veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie teismo rūmų darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Teismo administraciją.

3. Pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami atsakymai.

4. Nagrinėjant prašymus ir skundus, aptarnaujant asmenis, Taisyklės taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

5. Asmenų procesinio pobūdžio dokumentai nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jų nagrinėjimui netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

6. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (aktuali redakcija) patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

7. 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, vieno langelio principais ir Asmenų aptarnavimo teismuose standartu, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais bei kitais reikalavimais.

8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus, pareiškimus ar skundus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio teismo rūmų darbuotojo. Teismo rūmų darbuotojo atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų aptarnavimas bei prašymų, pareiškimų ar skundų nagrinėjimas turi būti pavedami kitiems darbuotojams.

9. Nagrinėjantis asmens prašymą, pareiškimą ar skundą darbuotojas gali pats nusišalinti nuo šio dokumento nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Teismo pirmininko, jo pavaduotojo, ar teismo kanclerio sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, skundą teismo darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti teismo pirmininkui, jo pavaduotojui, arba teismo kancleriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

10. Teismo rūmams adresuotų asmenų prašymų priėmimą ir nagrinėjimą bei jų aptarnavimą vieno langelio principu organizuoja ir vykdo Teismo raštinės skyrius ir raštinės poskyriai.

11. Teismo vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas, šio padalinio funkcijas atlieka darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą Teismo rūmuose. 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.

12. Asmenys Teismo rūmuose aptarnaujami pirmadieniais-ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val.

13. Asmenys rašytinius ir žodinius prašymus ar skundus gali pateikti pirmadieniais-ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.45 val.:

Tauragės rūmuose – Stoties g. 25A, LT-72303 Tauragė, I aukštas, 101 kabinetas;

Šilutės rūmuose – M. Jankaus g. 4, LT-99142 Šilutė, I aukštas, 1 kabinetas;

Šilalės rūmuose – Dvaro g. 9, LT-75133 Šilalė, I aukštas, 110 kabinetas.

Dokumentai kiekvieną darbo dieną priimami be pietų pertraukos. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

14. Raštinės skyriaus ir raštinės poskyrių darbuotojai dokumentus priima ir išduoda pagal Raštinės skyriaus vedėjos, Raštinės poskyrių vedėjų parengtą, su darbuotojais suderintą, ir Raštinės skyriaus vedėjos patvirtintą darbo grafiką.

15. Teismo rūmų darbuotojas, atliekantis vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas:

15.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją teismo rūmai gali gauti iš savo administracijos padalinių, kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Teismo rūmai negali gauti patys arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

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

15.3. perduoda asmenų prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas teismo rūmų kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

15.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

15.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

15.6. rengia ir teikia Teismo pirmininkui, jo pavaduotojui, arba teismo kancleriui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

15.7. nukreipia asmenį pas teismo rūmų darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

16. Jeigu asmuo žodžiu kreipiasi į teismo rūmus su prašymu, kuris nepriskiriamas teismo rūmų kompetencijai, asmenį aptarnaujantis darbuotojas, atliekantis vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas, turi nurodyti, į kurią instituciją pareiškėjas turi kreiptis, ir pasakyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

17. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas teismo rūmų darbuotojas apie tai įspėja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

18. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į teismo rūmus turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, pareiškimą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Asmuo, kuris kreipiasi į

teismo rūmus savo iniciatyva pakviečia vertėją arba asmenį, gebantį išversti prašymą, pareiškimą ar skundą į valstybinę kalbą. Esant galimybei vertimu pasirūpina teismo rūmų darbuotojas, aptarnaujantis asmenį.

19. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, asmenį aptarnaujantis darbuotojas turi teisę jo neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Raštinės skyriaus vedėjui (Tauragės rūmuose), raštinės poskyrių vedėjams (Šilutės ir Šilalės rūmuose).

20. Teismo rūmų laukiamajame visiems matomoje vietoje privalo būti Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga/dėžutė. Joje asmenys gali pateikti savo nuomonę apie asmenų aptarnavimo teismo rūmuose kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

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

22. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, turi iš anksto, ne vėliau kaip dieną iki priėmimo, užsiregistruoti telefonu (8 446) 61 303 arba el. paštu taurages.apylinkes@teismas.lt arba atvykę į Tauragės rūmus (I aukštas, 101 kabinetas). Teismo pirmininkas asmenis priima adresu Stoties g. 25A, Tauragė, 103 kabinete, ketvirtadieniais nuo 15.00 val. iki 17.00 val. Esant galimybei teismo pirmininkas asmenis priima ir ne priėmimo laikui. Teismo pirmininko atsakymų į interesantų klausimus ribas nustato Lietuvos Respublikos teismų įstatymas ir Teisėjų etikos kodeksas. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, atsakingas teismo rūmų darbuotojas apie tai informuoja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

23. Prašymų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją teismo rūmuose organizuoja Raštinės skyrius ir Raštinės poskyriai, vadovaudamiesi vidaus teisės aktais, kuriuose reglamentuojami šie klausimai.

24. Asmenys prašymus gali pateikti žodžiu, paštu, elektroniniu būdu Teismo rūmų elektroninio pašto adresais (**taurages.apylinkes@teismas.lt**, **silutes.rumai@teismas.lt**; **silales.rumai@teismas.lt**) arba pristatyti į teismo rūmus asmeniškai ar per atstovą. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išspręsti nedelsiant ir nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų ir teismo rūmų interesų. Į žodinius prašymus neteikiamas rašytinis atsakymas. Jei žodinis prašymas negali būti išnagrinėtas nedelsiant, asmuo turi pateikti rašytinį prašymą. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą raštu. Teismo rūmai neturi galimybės naudojant technines priemones fiksuoti ir saugoti žodinio prašymo turinio.

25. Asmeniui, pateikusiam prašymą, įteikiama spaudu (gavimo data, registracijos numeris, jį priėmusio asmens vardas, pavardė, parašas) pažymėta jo prašymo kopija. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu jam įteikiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus arba prašymo, pareiškimo ar skundo kopija su registracijos žyma. Jeigu prašymas gautas paštu arba elektroninio ryšio priemonėmis, asmens pageidavimu tokia pažyma arba prašymo, pareiškimo ar skundo kopija su registracijos žyma išsiunčiama per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo teismo rūmuose asmens nurodytu adresu ar elektroninio pašto adresu.

26. 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). Kai asmens prašymą paduoda jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

27. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas turi būti sudarytas taip, kad gavę prašymą teismo rūmai galėtų:

- 27.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;
- 27.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis teismo rūmuose naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 27.3. atpažinti prašymo turinį;
- 27.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.
- 28. Asmens prašymas, 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.
- 29. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 27.1–27.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, neregistruojami ir nenagrinėjami.
- 30. Teismo rūmų darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį teismo rūmų darbuotojui, atliekančiam vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas, arba oficialiu teismo rūmų elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS RENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (TEIKIMAS) IR JŲ APSKUNDIMAS

- 31. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo teismo rūmuose dienos.
- 32. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo teismo rūmuose dienos, Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, ar teismo kancleris per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 31 punkte nustatyto termino pabaigos, atsakingas už prašymo nagrinėjimą vykdytojas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodymas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis. Šis pranešimas suinteresuotam asmeniui turi būti išsiųstas per 2 darbo dienas nuo Teismo pirmininko, jo pavaduotojo, ar teismo kanclerio sprendimo priėmimo dienos.
- 33. Jeigu prašyme keliamas klausimas nėra susijęs su Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir kitų įstatymų nustatytais Teismo pirmininko įgaliojimais ar nepriskirtas Teismo kompetencijai, prašymas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas perduodamas viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai raštu pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.
- 34. Draudžiama persiųsti prašymą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.
- 35. Kai asmuo prašyme kreipiasi dėl informacijos, kuria disponuoja teismo rūmai, informacija pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo teismo rūmuose dienos. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos, Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas ar teismo kancleris turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną turi būti pranešta raštu prašymą padavusiam asmeniui, taip pat nurodant tokio pratęsimo priežastis. Jeigu asmens buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo teismo rūmuose dienos. Jeigu teismo rūmai atsisako pateikti informaciją, apie tai pranešama prašymą padavusiam asmeniui, nurodoma atsisakymo priežastis ir išaiškinama šio sprendimo apskundimo tvarka.
- 36. Jeigu asmuo prašyme kreipiasi dėl informacijos pateikimo, kuria disponuoja kitas viešojo administravimo subjektas, tada prašymas persiunčiamas kompetentingam viešojo administravimo subjektui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo teismo rūmuose dienos ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo dienos informuojamas asmuo.
- 37. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir teismo rūmai tokios informacijos ir dokumentų gauti negali, per 5 darbo

dienas nuo prašymo gavimo teismo rūmuose dienos turi būti kreiptasi į asmenį raštu, prašant pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir pranešta, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas tol, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per teismo rūmų nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas paliekamas nenagrinėti ir, per 3 darbo dienas nuo teismo rūmų nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tokiu atveju teismo rūmai pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

38. Teismo rūmuose nenagrinėjami šie užregistruoti prašymai:

38.1. pateikti nesilaikant Taisyklių 26 punkte nustatytų reikalavimų, nebent Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, ar teismo kancleris nusprendžia kitaip;

38.2. pateikti nesilaikant Taisyklių 27.4 papunktyje nustatyto reikalavimo, nebent Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, arba teismo kancleris nusprendžia kitaip;

38.3. nesuprantamo turinio prašymai, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema ar prašymas, bei prašymai, grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais;

38.4. prašymai, kurių turinys yra įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir prašymai, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta ir diskriminacija;

38.5. prašymai dėl klausimų, kai teismo rūmai dėl šių klausimų jau yra priėmę sprendimą, bei kartotiniai prašymai tuo pačiu klausimu. Kartotiniais laikomi prašymai, kuriuose nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu nepriklausomai nuo to, ar prašymas pateikiamas tokiu pačiu būdu kaip ankstesni prašymai tuo pačiu klausimu, ar kitu būdu.

39. Asmenims per 5 darbo dienos (per 2 darbo dienas Taisyklių 38.2 papunktyje nurodyti prašymai) nuo prašymo gavimo teismo rūmuose dienos yra pranešama, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodoma šio sprendimo apskundimo tvarka.

40. Dėl išnagrinėtų prašymų priimti sprendimai įforminami Teismo pirmininko, jo pavaduotojo, ar teismo kanclerio raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę. Atsakymas į prašymą, skundą rengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka teismo rūmuose.

41. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį:

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

41.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

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

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

42. Apie prašymo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pranešama tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

43. Atsakymų į asmenų prašymus siuntimą organizuoja ir vykdo Raštinės skyrius (Tauragės rūmuose) ir Raštinės poskyriai (Šilutės ir Šilalės rūmuose).

44. Asmuo, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, taip pat jeigu per nustatytą skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimtas, gali apskusti tokį atsakymą ar neveikimą. Siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie apskundimo tvarką, nurodant institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą ir adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas.

45. Asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU, ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

46. Už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu teismo rūmuose atsakingi Raštinės skyriaus ir Raštinės poskyrių darbuotojai.

47. Teismo darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į teismo rūmus, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu, elektroninių ryšių priemonėmis atsakingi teismo rūmų darbuotojai:

47.1. esant galimybei pakelia telefono ragelį prieš trečią skambutį;

47.2. prisistato skambinančiam asmeniui, pasako institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

47.3. atidžiai išklauso asmenį, aiškiai ir tiksliai atsako į klausimus, prireikus paprašo patikslinti kreipimosi esmę;

47.4. jei reikia laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodo kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlo perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

47.5. asmens pageidavimu pateikia informaciją apie jo prašymo nagrinėjimo teismo rūmuose eigą bei asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja teismo rūmai ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka;

47.6. paaiškina asmeniui, į kokį viešojo administravimo subjektą jis gali kreiptis, jeigu keliamo klausimo sprendimas nepriskirtas teismo rūmų kompetencijai, asmens pageidavimu nurodo tokio viešojo administravimo subjekto adresą bei kontaktinius duomenis;

47.7. informuoja asmenį apie prašymo, adresuoto teismo rūmams, pateikimo raštu tvarką, jeigu asmens keliamas klausimas priskirtas teismo rūmų kompetencijai;

47.8. išsiaiškinęs keliamą klausimą, prireikus peradresuoja skambutį teismo rūmų darbuotojui pagal kompetenciją.

48. Jeigu telefonu, elektroninio ryšio priemonėmis aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Teismo darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Teismo darbuotojas turi teisę įspėti tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, o prireikus jį nutraukti.

49. Taisyklėse nustatytų reikalavimų bendraujant telefonu privalo laikytis visi teismo rūmų darbuotojai.

VI SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

50. Teismo pirmininko, jo pavaduotojo, arba teismo kanclerio įgalioti asmenys reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, 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, teismo posėdžių, susipažinimo su bylomis organizavimas;

50.5. ar juos tenkina darbuotojų aptarnavimo kultūra;

50.6. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

50.7. ar juos tenkina informavimo telefonu kokybė;

50.8. ar juos tenkino priėmimo pas teismo pirmininką organizavimas;

50.9. 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://taurages.teismai.lt/>** skiltyje „Teismo lankytojas“.

52. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo, jų prašymų ar skundų nagrinėjimo kokybei gerinti. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ar skundų nagrinėjimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Teismo interneto svetainėje.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų
pareiškimų ir skundų nagrinėjimo
Tauragės apylinkės teisme
taisyklių priedas



**TAURAGĖS APYLINKĖS TEISMO
TAURAGĖS RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Stoties g. 25A, 72303 Tauragė, tel. (8 446) 61 719, faks. (8 446) 61 323, el. p. taurages.apylinkes@teismas.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191448516

arba



**TAURAGĖS APYLINKĖS TEISMO
ŠILALĖS RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Stoties g. 25A, 72303 Tauragė.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191448516.
Rūmų duomenys: Dvaro g. 9, 75133 Šilalė, tel. (8 449) 74 290, el. p. silales.rumai@teismas.lt.

arba



**TAURAGĖS APYLINKĖS TEISMO
ŠILUTĖS RŪMAI**

Biudžetinė įstaiga, Stoties g. 25A, 72303 Tauragė.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191448516.
Rūmų duomenys: M. Jankaus g. 4, 99142 Šilutė, tel. (8 441) 61 728, el. p. silutes.rumai@teismas.lt.

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / pareiškimas / skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

(pareigų pavadinimas)	(parašas)	(vardas, pavardė)
(telefono numeris)		