

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KLAIPĖDOS APYGARDOS TEISME TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Klaipėdos apygardos teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą priimant prašymus, pareiškimus, skundus, pranešimus, procesinius ir kitus dokumentus, viešos informacijos apie nagrinėjamas bylas, teismo, kaip valstybės institucijos, veiklą, teikimą, prašymų, pareiškimų, pranešimų, skundų nagrinėjimą Klaipėdos apygardos teisme (toliau – ir teismas).

2. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus, pareiškimus, skundus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

2.1. Viešosios informacijos rengėjų atstovams informacija apie teismo veiklą ir bylas teikiama vadovaujantis Teisėjų tarybos nustatyta tvarka (*Klaipėdos apygardos teismo pirmininko 2014 m. balandžio 30 d. įsakymo Nr. V-34 redakcija*).

3. Dalyvaujantiems byloje asmenims šios Taisyklės taikomos tiek, kiek tokių asmenų aptarnavimo, jų prašymų, skundų, kitų dokumentų priėmimo, nagrinėjimo nereglamentuoja procesinių įstatymų nuostatos.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

4.1. Sąvokos, „prašymas“, „pareiškimas“, „skundas“, „pranešimas“ toliau Taisyklėse vartojamos ir apibendrintai – „dokumentas (-ai)“.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, pareiškimus, skundus, aptarnaudami asmenis teismo darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir, pagal galimybes, „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais (*Klaipėdos apygardos teismo 2014 m. balandžio 30 d. įsakymo Nr. V-34 redakcija*).

6. Teismo pareigūnas, valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje numatytais atvejais:

6.1. pareigūnas, valstybės tarnautojas ar darbuotojas yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

6.2. tarp pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

6.3. pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl

kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

7. Nesant teismo tarnautojų ar darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, prašymų, pareiškimų, skundų nagrinėjimą, šias funkcijas atlikti pavedama kitiems darbuotojams, turintiems tokius pačius įgaliojimus.

8. Visa informacija teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.

9. Asmenys aptarnaujami Klaipėdos apygardos teismo darbo laiku.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU BEI JIEMS ATVYKUS Į TEISMĄ

10. Asmenų, atvykusių į teismą, rašytiniai prašymai, pareiškimai, skundai, kiti dokumentai priimami 101 kabinete – „Dokumentų priėmimas“;

10.1. priėmus dokumentus, asmens pageidavimu jam įteikiama spaudu pažymėta pateikto dokumento kopija (kai asmuo tokią kopiją pateikia); spaudė nurodoma: teismo pavadinimas, gavimo data, registracijos numeris.

11. Šiose Taisyklėse nustatyta tvarka prašymus, skundus, pateiktus žodžiu (telefonu ar atvykus į teismą), nagrinėja bei informaciją/atsakymus dėl jų teikia¹:

11.1. dėl civilinių bylų – Civilinių bylų skyriaus raštinės darbuotojai (115 kabinetas, tel. (8 46) 390 986);

11.2. dėl baudžiamųjų ir administracinių teisės pažeidimų bylų – Baudžiamųjų bylų skyriaus raštinės darbuotojai (304 kabinetas, tel. (8 46) 390 985 ir (8 46) 390 961);

11.3. kitais bendro pobūdžio klausimais:

11.3.1. asmenims, atvykusiems į teismą, – Dokumentų priėmimo darbuotojai (101 kabinetas) ir teismo administracijos sekretorius (218 kabinetas);

11.3.2. telefonu – teismo administracijos sekretorius ir tarnautojas (administratorius) (tel. 8 46 390 960) (*Klaipėdos apygardos teismo pirmininko 2014 m. balandžio 30 d. įsakymo Nr. V-34 redakcija*).

12. Priimami ir sprendžiami tik tokie žodiniai prašymai ar skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar teismo interesų. Į žodinius prašymus neteikiamas rašytinis atsakymas. Jei žodinis prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas nedelsiant, asmuo turi pateikti ir rašytinį prašymą ar skundą.

13. Asmeniui ir teismui priimtina forma aptarnavimo klausimas gali būti iš anksto derinamas. Apie suderinto aptarnavimo laiko pasikeitimą asmuo informuojamas.

14. Klaipėdos apygardos teismo pirmininkas asmenis priima nustatyta tvarka ir laiku. Informaciją šiuo klausimu teikia teismo administracijos sekretorius (218 kabinetas, tel. (8 46) 390 960).

15. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į teismą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Teisme dirbantį rusų–lietuvių kalbų vertėją pakviečia teismo darbuotojas, aptarnaujantis asmenį. Jeigu teismo vertėjai dalyvauja bylose, asmeniui pasiūloma atvykti kitu suderintu laiku arba atvykti su savo vertėju. Kitais atvejais pareiškėjui pasiūloma atvykti su vertėju, ar asmeniu, gebančiu išversti kreipimąsi.

III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS, PERDAVIMAS NAGRINĖTI

16. Rašytiniai prašymai, pareiškimai, skundai, kiti dokumentai gali būti pateikiami tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į teismą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį,

¹ Jeigu šiame punkte nurodyti teismo darbuotojai, negalioji spręsti žodžiu gautų prašymų, skundų, teikti informaciją, apie kreipimąsi informuojamas tokius įgaliojimus turintis darbuotojas bei suderinamas tolesnis asmens prašymo nagrinėjimo procesas.

faksu ar elektroniniu būdu Klaipėdos apygardos teismo elektroninio pašto adresu – klaipedos.apygardos@teismas.lt.

17. Klaipėdos apygardos teisme nagrinėjami rašytiniai dokumentai, kurie yra:

17.1 parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams ir skundams, siunčiamiems paštu;

17.2 parašyti tvarkingai ir įskaitomai;

17.3 asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu asmuo jį turi).

18. Prašymai, pareiškimai, skundai, pateikti elektroniniu būdu ir nepasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami, jeigu prie elektroninio laiško pridedamas nuskenuotas dokumento originalas, atitinkantis šių Taisyklių 17 punkto reikalavimus, išskyrus Taisyklių 3 punkte nurodytus atvejus, bei kai prašymo ar skundo nagrinėjimo klausimas gali būti sprendžiamas tik gavus dokumento originalą

18.1. Elektroniniu būdu gauti dokumentai, neatitinkantys šio punkto reikalavimų, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai teismo pirmininkas nusprendžia kitaip.

19. Faksu pateikti asmenų prašymai, pareiškimai, skundai teisme nagrinėjami, jeigu jie atitinka šių Taisyklių 17 punkto reikalavimus, išskyrus Taisyklių 3 punkte nurodytus atvejus, bei kai prašymo ar skundo nagrinėjimo klausimas gali būti sprendžiamas tik gavus dokumento originalą

20. Kai asmens prašymą, pareiškimą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, jis teismui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, pareiškimą ar skundą, atitinkantį šios tvarkos 17 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, pareiškime, skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

21. Kai prašymą, pareiškimą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 patvirtintu Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu.

22. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto dokumento visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia teismas.

23. Dokumentai, gauti ne paštu, parašyti nevalstybine kalba, kurią išversti į valstybinę kalbą gali Klaipėdos apygardos teismo darbuotojai, nagrinėjami bendra tvarka. Asmeniui atsakoma valstybine kalba.

24. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinės asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

25. Teisme gautus dokumentus registruoja:

25.1. procesinio pobūdžio bei kitus dokumentus, susijusius su bylų nagrinėjimu – Dokumentų priėmimo darbuotojai – Lietuvos teismų informacinėje sistemoje „Liteko“ ir (ar) nustatytos formos registracijos žurnaluose. Ant išspausdinto dokumento dedamas registracijos spaudas, kuriame nurodoma: teismo pavadinimas, gavimo data, registracijos numeris, gavimo būdas. Užregistruoti dokumentai perduodami atsakingam darbuotojui (*Klaipėdos apygardos teismo pirmininko 2014 m. balandžio 30 d. įsakymo Nr. V-34 redakcija*).

25.2. kitus dokumentus – teismo administracijos sekretorius – Gautų neprocesinių dokumentų registracijos žurnale, pažymint gavimo datą, registracijos numerį bei gavimo būdą. Užregistruoti dokumentai pateikiami teismo pirmininkui, kuris rezoliucija išsprendžia dokumento perdavimo nagrinėti pagal kompetenciją klausimą. Iš teismo pirmininko gauti dokumentai perduodami atsakingam darbuotojui pasirašytinai.

26. Asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo rašytinio prašymo, pareiškimo ar skundo gavimo teisme dienos asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo, pareiškimo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodyta dokumento priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą ar skundą, vardas, pavardė, pareigos, prirėikus – kita reikiama informacija. Šiame punkte nurodytą informaciją teikia teismo administracijos sekretorius.

IV. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

27. Jeigu Klaipėdos apygardos teismas nėra įgaliotas spręsti prašyme, pareiškime ar skunde išdėstyto klausimą, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumento gavimo dienos išsiunčia prašymą, pareiškimą ar skundą kompetentingai institucijai (pasilikdamas kopiją) ir per 3 darbo dienas nuo dokumento persiuntimo dienos, raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis.

28. Prašymai, pareiškimai ir skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Teismas per 5 darbo dienas nuo dokumento gavimo dienos kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per teismo nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, pareiškimas ar skundas grąžinamas asmeniui bei nurodoma grąžinimo priežastis. Šiame punkte nustatytas 5 darbo dienų persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti dokumentą gavimo teisme dienos.

29. Asmenų prašymai, pareiškimai, skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo teisme dienos.

30. Jeigu prašymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis aplinkybėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau nustatyto termino, teismo pirmininkas per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos turi teisę pratęsti šį terminą, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šios tvarkos 28 punkte nustatyto termino pabaigos, teismas išsiunčia asmeniui pranešimą, nurodydamas prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Teismas prašymo, pareiškimo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą keliamu klausimu priima tik tuo atveju, jeigu yra pirmasis adresatas. Kitais atvejais teismas pagal savo kompetenciją teikia pasiūlymus dėl prašymo, pareiškimo ar skundo sprendimo be atskiro kitų adresatų prašymo.

32. Gauti dokumentai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, pareiškėjo nepasirašyti arba parašyti nevalstybine kalba, kurios išversti į valstybinę kalbą nėra galimybių, paliekami nenagrinėti, jeigu teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Nenagrinėjami ir neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, pareiškimai ir skundai. Tokie dokumentai (išskyrus pateiktus elektroniniu būdu, kurie grąžinami nedelsiant), per 3 darbo dienas nuo jų gavimo teisme dienos grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

33. Kartotiniai prašymai, pareiškimai, skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo, pareiškimo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad teismo atsakymas dėl ankstesnio prašymo, pareiškimo ar skundo išnagrinėjimo yra netikslus ar

neišsamus. Tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio dokumento gavimo dienos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas, pareiškimas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

34. Dėl išnagrinėtų prašymų, pareiškimų, pranešimų, skundų priimti sprendimai įforminami Klaipėdos apygardos teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

35. Į asmenų prašymus, pareiškimus, skundus, pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas dokumentas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus, kai vadovaudamiesi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija, į prašymą, pareiškimą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba.

36. Atsakymas rengiamas vienu egzemplioriumi. Pasirašytas atsakymas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kopija, vizuota rengėjo, lieka teisme. Atsakymą į prašymą, pareiškimą ar skundą, išnagrinėtą vadovaujantis šiomis Taisyklėmis, pasirašo teismo pirmininkas arba pagal savo kompetenciją skyriaus pirmininkas.

37. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

38. Teismas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

VI. ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

39. Asmuo, nesutinkantis su Klaipėdos apygardos teismo atsakymu į jo skundą, pareiškimą ar prašymą, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka atitinkamai administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka kompetentingam administraciniam teismui.

40. 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.

41. Jeigu per nustatytą prašymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskūsti atitinkamai administracinių ginčų komisijai ar kompetentingam administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. REIKALAVIMAI TEISMO DARBUOTOJAMS APTARNAUJANT ASMENIS TELEFONU IR (AR) ATVYKUSIUS Į TEISMĄ

42. Visi asmenys turi būti aptarnaujami eilės tvarka, nebent yra ypatingos aplinkybės, verčiančios elgtis kitaip.

43. Ant aptarnaujančių asmenis darbuotojų darbo stalo gali būti tik darbo priemonės. Darbuotojai turi užtikrinti, kad į teismą atvykę asmenys nematytų su jais nesusijusios informacijos (gautų skundų, prašymų, kitų dokumentų ir pan.) bei kompiuterio ekrane esančios informacijos. Informaciniame teismo stende neturi būti pasenusios ir klaidinančios informacijos.

44. Su atvykusiais į teismą asmenimis bendraujama valstybine lietuvių kalba, nebent darbuotojas moka asmeniui suprantamą kalbą ir gali atsakyti į jo užduotus klausimus.

45. Bendraujant su asmenimis turi būti išlaikytas mandagus ir ramus tonas, rodomas paslaugumas, negali būti ginčijamasi.

46. Darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Klaipėdos apygardos teismą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas darbuotojas privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

46.1. ar Klaipėdos apygardos teismas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

46.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu, ar kitomis ryšio priemonėmis) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

46.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Klaipėdos apygardos teismas nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir, jei įmanoma, nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

47. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Klaipėdos apygardos teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

48. Darbuotojas, aptarnaujantis telefonu, turi laikytis šios tvarkos:

48.1. stengtis pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

48.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas teismo pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

48.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

48.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

48.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

48.6. ramiai kalbėti, mandagiai pasisveikinti ir atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

49. Teismo pirmininko įgalioti asmenys ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

49.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Klaipėdos apygardos teismo darbo laiką;

49.2. ar jiems patogus nustatytas priėmimo laikas;

49.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

49.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

49.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

49.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo terminai;

49.7. kitus teismui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu ir prašymų, pareiškimų ar skundų priėmimu ir nagrinėjimu.

50. Nuomonę dėl asmenų aptarnavimo teisme kokybės, skundus, pageidavimus asmenys gali nuolat reikšti raštu Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų ir pastabų knygoje, esančioje teismo administracijos sekretoriaus žinioje (218 kabinetas).

51. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo Klaipėdos apygardos teisme kokybei gerinti.