

## 2020 m. liepos - rugsėjo mėnesiais vykdyto asmenų aptarnavimo kokybės teisme kontrolės ir stebėsenos monitoringo apibendrinimas

2020 m. lapkričio 30 d. *WQ. B - 289A*  
Vilnius

2020 m. liepos 13 d. – rugsėjo 30 d. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas (toliau – ir LVAT), vadovaudamasis Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) patvirtintu Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašu, Teismų asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės patvirtinta 2020 m. gegužės 25 d. posėdžio protokoliniu sprendimu 2020 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodika, LVAT pirmininko pavaduotojos 2020 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. TP-34 „Dėl 2020 m. asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo teisme vykdymo“ bei siekdamas išsiaiškinti klientų pasitenkinimą teismo veikla ir (nustačius poreikį) identifikuoti jos tobulinimo galimybes, vykdė asmenų aptarnavimo kokybės teisme monitoringą.

Apklausoje anketas iš viso užpildė 14 asmenų. Visos anketos užpildytos popierine forma, elektroninių anketų užpildyta nebuvo. Siekiama monitoringo imtis – 30 užpildytų anketų – nebuvo pasiekta, užpildyta 46,7 % numatytos imties.

Apklausoje klausimai buvo suformuluoti teiginio forma, paliekant respondentams galimybę išreikšti savo (ne)pritarimą teiginiui apie LVAT darbą penkiabalėje skalėje (1 balų – visiškai nesutinku, 5 balai – visiškai sutinku). Taip pat buvo pateikti klausimai sužinoti demografinę informaciją, kuri įvertinta procentaliai nuo visų gautų anketų.

Tikslinės apklausoje metu surinktų balų apie LVAT veiklą vidurkis – **4,76**.

Toliau pateikiamas surinktų balų skaičius į kiekvieną teiginį-klausimą atskirai:

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

- 1.1. Tiesiogiai (apsilankiau teisme): 71,4 %;
- 1.2. Elektroniniu paštu: 0 %;
- 1.3. Internetiniame tinklalapyje: 14,3 %;
- 1.4. Kita: per EPP – 21,4 %;

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

- 2.1. Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių ales ir kt.): **4,6 balo**;
- 2.2. Teismo viduje informaciniuose stenduose, ekrane ar interaktyvioje lentoje pateikta informacija apie teismo posėdžius ir kt. yra aktuali: **4,8 balo**;
- 2.3. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai: **4,8 balo**;
- 2.4. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja man nesuprantamų profesinių terminų jų nepaaiškina, žargono ir pan.): **4,8 balo**;
- 2.5. Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius: **4,8 balo**.

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

Asmenys aptarnaujami tinkamai;

Pandemijos laikotarpiu paprastesnes bylas rengti nuotoliniu būdu jei pareiškėjas neprieštarauja;

Manychiau galimas dažnesnis dalykinis bendravimas el. paštu.

4. Demografinė informacija:

4.1 Jūsų lankymosi teisme priežastis:

- 4.1.1. Pareiškėjas: 14 %;
- 4.1.2. Atsakovas: 7,1 %;
- 4.1.3. Liudytojas: -
- 4.1.4. Advokatas/advokato padėjėjas: 7,1 %;

4.1.5.Kita (įrašykite): -

4.2. Kaip vertinate galutinį teismo procesinį sprendimą:

4.2.1. Teismo galutinis procesinis sprendimas jus **tenkina**: -

4.2.2. Teismo galutinis procesinis sprendimas jūsų **netenkina**: -

4.2.3. Teismo galutinis procesinis sprendimas **tenkina iš dalies**: -

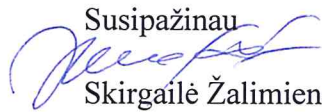
4.2.4. Apie teismo galutinį procesinį sprendimą jūs **neturite nuomonės**: -

4.2.5. Teismo galutinis procesinis sprendimas dar **nėra priimtas**: 14 %.

Parengė

  
Kristina Bielinienė

Susipažinau

  
Skirgailė Žalimienė

Susipažinau

  
Renata Juzikienė