

PATVIRTINTA
Alytaus apylinkės teismo pirmininko
2024 m. birželio 27 d. įsakymu Nr. V-61

Alytaus apylinkės teismo pirmininko
2025 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. V-35

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Alytaus apylinkės teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja į Alytaus apylinkės teismą (toliau – ir Teismas) besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų neprocesinių prašymų ir skundų nagrinėjimą, viešos informacijos apie Teismo veiklą teikimą.

2. Asmenų procesiniai bylų dokumentai, pareiškimai, prašymai, skundai civilinėse, baudžiamosiose ir administracinių nusižengimų bylose priimami ir nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jų nagrinėjimui netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

3. Neprocesiniai prašymai ir skundai, pagal savo esmę patenkantys į Teismo vidinio ir (ar) išorinio administravimo sritį, nagrinėjami vadovaujantis Teisėjų tarybos 2015 m. gruodžio 18 d. nutarimu Nr. 13P-157-(7.1.2) patvirtintais aktualios redakcijos Administravimo teismuose nuostatais. Informacija pagal prašymus dėl Teismo veiklos ir nagrinėjamų bylų teikiama vadovaujantis Teisėjų tarybos 2014 m. kovo 28 d. nutarimu Nr. 13P-51-(7.1.2) patvirtintomis aktualios redakcijos Informacijos apie teismų veiklą ir bylas teikimo viešosios informacijos rengėjams taisyklėmis, kiti tokio pobūdžio klausimai reguliuojami specialiomis Teisėjų tarybos patvirtintomis tvarkomis ir šios Taisyklės taikomos tiek, kiek aptarnavimo nereguliuoja paminėti teisės aktai.

4. Taisyklėse vartojama sąvoka „prašymas“ apima ir sąvokas „pranešimas“, „pareiškimas“ ar kito gauto rašytinio kreipimosi, kurio turinys suprantamas kaip prašymas, pavadinimą.

5. Taisyklėse vartojama sąvoka „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Teismo pasirinktas ir jo viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas.

6. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Teisėjų tarybos 2015 m. gruodžio 18 d. nutarimu Nr. 13P-157-(7.1.2) patvirtintais aktualios redakcijos Administravimo teismuose nuostatais, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos

įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisų apsaugos pagrindų įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintose aktualios redakcijos Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse bei kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

7. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos kodeksai, įstatymai ar jų pagrindų priimti kiti teisės aktai.

8. Teismo darbuotojai (valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis) šiose Taisyklėse nustatyta tvarka aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ir skundus, turi laikytis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimų ir vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

9. Asmenys su negalia Teisme aptarnaujami vadovaujantis aktualios redakcijos Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijomis, patvirtintomis Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37 „Dėl Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijų patvirtinimo“.

10. Informacija asmenims su negalia rengiama ir (ar) teikiama vadovaujantis Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 „Dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Rekomendacijos). Už informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais yra atsakingi Teismo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, teisės aktų projektų ir kitų su teisės klausimais susijusių dokumentų rengimą, skundų, prašymų nagrinėjimą ir atsakymų į skundus, prašymus projektų rengimą.

11. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Teismo darbuotojo. Atsakingų už asmenų aptarnavimą darbuotojų nebuvimo darbe atvejais, paskiriami aptarnavimo funkcijas atliekantys pavaduojantys darbuotojai.

12. Prašymą ar skundą nagrinėjantis Teismo darbuotojas turi informuoti Teismo pirmininką, jeigu prašymo ar skundo darbuotojas negali nagrinėti dėl interesų konflikto Lietuvos Respublikos viešojo administravimo ir Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymuose nustatytais pagrindais. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo priima, nusišalinimą patvirtina Teismo pirmininkas / Teismo pirmininko pavaduotojas ar Teismo kancleris.

13. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.

14. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

15. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento nuostatomis.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

16. Asmenis teisme aptarnauja Teismo raštinės skyriaus / biuro darbuotojai, vykdantys funkcijas, susijusias su asmenų aptarnavimu, gaunamos bei siunčiamos korespondencijos priėmimu (toliau – darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą).

17. Asmenys aptarnaujami, jų prašymai ir skundai taikant vieno langelio principą priimami:

17.1. Alytaus apylinkės teismo Alytaus rūmuose, adresu: S. Dariaus ir S. Girėno 17, LT-62503 Alytus; tel. (0 315) 73 478, faks. (0 315) 20 126, el. paštu: alytaus.apylinkes@teismas.lt;

17.2. Alytaus apylinkės teismo Alytaus rūmuose (Prienuose), adresu: J. Brundzos g. 12, LT-59127 Prienai; tel. (0 319) 60 282, faks. (0 319) 60 282, el. paštu: alytaus.apylinkes@teismas.lt;

17.3. Alytaus apylinkės teismo Druskininkų rūmuose, adresu: Druskininkų g. 43, LT-66166 Druskininkai; tel. (0 313) 51 282, faks. (0 313) 51 331, el. paštu: druskininku.rumai@teismas.lt;

17.4. Alytaus apylinkės teismo Druskininkų rūmuose (Varėnoje), adresu: Aušros g. 15, LT-65500, Varėna; tel. (0 310) 31 774, faks. (0 310) 31 774, el. paštu: druskininku.rumai@teismas.lt.

18. Asmenys, taikant vieno langelio aptarnavimo principą, Teisme aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. be pietų pertraukos. Darbo laikas prieššventinėmis dienomis trumpinamas viena valanda.

19. Teisme nustatyta viena papildoma prašymų ir skundų priėmimo valanda per savaitę, t. y. asmenys, norintys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti kiekvienų Teismo rūmų raštinėje:

19.1. Alytaus rūmuose – antradieniais nuo 7.00 val. iki 8.00 val.;

19.2. Alytaus rūmuose (Prienuose) – pirmadieniais, antradieniais nuo 17.00 val. iki 17.30 val.;

19.3. Druskininkų rūmuose – antradieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val.;

19.4. Druskininkų rūmuose (Varėnoje) – antradieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val.

20. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

20.1. priima prašymus ir skundus, juos LITEKO II dokumentų valdymo sistemoje (toliau – Dokumentų valdymo sistema) registruoja ir perduoda Teismo pirmininkui, Teismo pirmininko pavaduotojui, Teismo kancleriui, Teismo raštinės skyriaus vedėjui ar kitam, Teismo pirmininko įgaliotam asmeniui;

20.2. jei Teismas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju

prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (Taisyklių 1 priedas) asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo). Jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (toliau – E. Pristatymo sistema), kurios elektroninė siunta turi tokią pačią teisinę ir įrodomąją galią kaip ir registruotoji pašto siunta, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

20.3. pagal Teismo kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

20.4. perduoda prašymus, skundus juos nagrinėti Teismo pirmininkui, Teismo pirmininko pavaduotojui, Teismo kancleriui, Teismo raštinės skyriaus / biuro vedėjui ar kitiems įgaliotiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams, pagal gautas užklausas informuoja asmenį apie jo prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

20.5. teikia informaciją apie Teismo veiklą ir konsultuoja Teismo kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ir (ar) kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti Teismo darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją. Tokiu atveju jie apie šį kreipimąsi informuoja tokią kompetenciją turintį darbuotoją ir nurodo asmeniui, kur kreiptis;

20.6. organizuoja atsakymų į asmenų prašymus įteikimą ar išsiuntimą;

20.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

20.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Teismo pirmininko, Teismo kanclerio, Teismo raštinės skyriaus / biuro vedėjo pavedimus.

21. Teismo darbo laikas:

21.1. pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį – nuo 8.00 val. iki 17.00 val.;

21.2. penktadienį – nuo 8.00 val. iki 15.45 val.;

21.3. pietų pertrauka – nuo 12.00 val. iki 12.45 val.;

21.4. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

22. Kai asmuo su negalia pageidauja gauti informaciją (pavyzdžiui, apie pagalbos ar paslaugos suteikimą, dokumento turinio išaiškinimą) jo pasirinktu bendravimo būdu, nurodytu Rekomendacijų 6 punkte, asmens su negalia ar Rekomendacijų 4.1 papunktyje nurodyto atstovo pasirašytas prašymas Taisyklių 47 punkte išvardintais būdais pateikiamas Teismui.

23. Kai asmuo su negalia pageidauja gauti informaciją (pavyzdžiui, apie pagalbos ar paslaugos suteikimą, dokumento turinio išaiškinimą) atvykęs į Teismą lietuvių gestų kalba arba asmuo su judėjimo negalia turi atvykti į Teismą dėl dalyvavimo posėdyje ar kitu tikslu, apie tai asmuo ar Rekomendacijų 4.1 papunktyje nurodytas atstovas informuoja Teismą (Taisyklių 47 punkte išvardintais būdais) kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki atvykimo į teismą.

24. Teismas gali atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, jeigu, naudojantis Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau –

Agentūra) interneto svetainėje skelbiama skaičiuokle, atlikus neproporcingos naštos vertinimą pagal Neproporcingos naštos vertinimo kriterijus (Rekomendacijų 3 priedas), nustatoma, kad organizacinė ir (ar) finansinė našta Teismui būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia ir galėtų sukelti neproporcingą naštą Teismo funkcijų vykdymui. Asmuo su negalia ar jo atstovas apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieamu bendravimo būdu.

25. Asmenų priėmimo pas Teismo pirmininką, Teismo pirmininko pavaduotoją, Teismo kanclerį tvarka nurodyta šių Taisyklių trečiame skyriuje. Teismo raštinės skyriaus vedėjas pagal savo kompetenciją asmenis priima Teismo darbo laiku.

26. Teismas elektroninėje erdvėje (Teismo interneto svetainėje) ir Teismo informaciniuose stenduose valstybine kalba skelbia:

26.1. Teismo raštinės skyriaus ir raštinės biurų darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vietą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą, prireikus kitų teismo naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodas ar (ir) numerius, kuriais asmenys galėtų kreiptis į Teismo raštinę);

26.2. kokiomis elektroninių ryšių priemonėmis asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

26.3. papildomą laiką per savaitę prieš arba po Teismo darbo dienos laiko, kada Teismo raštinės skyriuje ir raštinės biure galėtų būti priimami asmenų prašymai ar skundai;

26.4. informaciją, kaip asmenys gali užsiregistruoti dėl priėmimo pas Teismo pirmininką ar Teismo pirmininko pavaduotoją.

III. ASMENŲ PRIĖMIMAS PAS TEISMO PIRMININKĄ, TEISMO PIRMININKO PAVADUOTOJUS, TEISMO KANCLERĮ

27. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Teismo pirmininkas, Teismo pirmininko pavaduotojas, Teismo kancleris turi pateikti nustatytos formos prašymą (Taisyklių 2-4 priedai), jam patogiu būdu:

27.1. asmeniui Teismo darbo laiku tiesiogiai atvykus į Teismo raštinę, adresu:

27.1.1. Alytaus apylinkės teismo Alytaus rūmuose, adresu: S. Dariaus ir S. Girėno 17, LT-62503 Alytus;

27.1.2. Alytaus apylinkės teismo Alytaus rūmuose (Prienuose), adresu: J. Brundzos g. 12, LT-59127 Prienai;

27.1.3. Alytaus apylinkės teismo Druskininkų rūmuose, adresu: Druskininkų g. 43, LT-66166 Druskininkai;

27.1.4. Alytaus apylinkės teismo Druskininkų rūmuose (Varėnoje), adresu: Aušros g. 15, LT-65500, Varėna.

27.2. Teismo centriniam rūmams (S. Dariaus ir S. Girėno 17, LT-62503 Alytus) atsiuntus paštu ar per pasiuntinių paslaugas teikiančią įmonę;

27.3. oficialiu Teismo elektroninio pašto adresu alytaus.apylinkes@teismas.lt arba oficialiu Teismo rūmų elektroninio pašto adresu druskininku.rumai@teismas.lt;

27.4. per E. pristatymo sistemą, faksimiliniu ryšiu.

28. Prašymų užregistruoti į priėmimą pas Teismo pirmininką, Teismo pirmininko pavaduotoją, Teismo kanclerį formos (Taisyklių 2-4 priedai) pateikiamos:

28.1. Teismo raštinės skyriaus / biuro dokumentų priėmimo;

28.2. Teismo internetinėje svetainėje, skiltyje „Asmenų aptarnavimas“;

28.3. dėl prašymo formos atsiuntimo el. paštu galima kreiptis į Teismo Raštinės skyrių telefonu Nr. (0 315) 734 78, el. paštu: alytaus.apylinkes@teismas.lt.

29. Prašymų užregistruoti į priėmimą pas Teismo pirmininką, Teismo pirmininko pavaduotoją, Teismo kanclerį turiniui ir autentiškumui užtikrinti taikomos Taisyklių 53, 54, 55, 59, 60 punktų nuostatos.

30. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su Teismo pirmininku ar teismo pirmininko pavaduotoju, Teismo kancleriu registraciją vykdo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, suderina su minėtais Teismo vadovais priėmimo laiką.

31. Teismo pirmininko priėmimo laikas: ketvirtadieniais nuo 14.00 val. iki 16.00 val.

32. Teismo pirmininko pavaduotojų priėmimo laikas: penktadieniais nuo 9.00 val. iki 11.00 val.

33. Teismo kancleris pagal savo kompetenciją asmenis priima Teismo darbo laiku.

34. Asmenys į priėmimą pas Teismo pirmininką gali būti registruojami dėl jiems kilusių klausimų, susijusių su:

34.1. Teismo administravimu ir Teismo organizaciniu darbu;

34.2. Teisėjų etikos kodekso reikalavimų laikymusi;

34.3. Teismo pirmininko pavaduotojų ir kitų teisėjų neprocesiniais veiksmais (neveikimu), nesusijusiais su teisingumo vykdymu;

34.4. Teismo pirmininkui tiesiogiai pavaldžių valstybės tarnautojų ir pagal darbo sutartis dirbančių darbuotojų (Teismo kanclerio, Teismo pirmininko patarėjo, Teisėjų padėjėjų, teisininkų, specialistų konsultantų, Teismo pirmininko padėjėjo ryšiams su visuomene ir žiniasklaida, atstovo ryšiams su žiniasklaida ir visuomene) elgesiu ir veiksmais (neveikimu).

35. Asmenys į priėmimą pas Teismo pirmininko pavaduotojus gali būti registruojami dėl jiems kilusių klausimų, susijusių su:

35.1. Teismo administravimu ir Teismo organizaciniu darbu (pagal priskirtas kuravimo sritis);

35.2. Teisėjų etikos kodekso reikalavimų laikymusi (kuruojamoje srityje);

35.3. kuruojamos srities teisėjų neprocesiniais veiksmais (neveikimu), nesusijusiais su teisingumo vykdymu.

36. Asmenys į priėmimą pas Teismo kanclerį gali būti registruojami dėl jiems kilusių klausimų, susijusių su:

36.1. Teismo administracijos padalinių veikla;

36.2. Teismo finansiniais, materialiniais, intelektiniais ir informacijos ištekliais;

36.3. Teismo strateginio veiklos plano rengimu ir įgyvendinimu;

36.4. Teismo valstybės tarnautojų ir pagal darbo sutartis dirbančių darbuotojų (išskyrus tuos, kurie įvardyti Taisyklių 34.4. papunktyje) elgesiu ir veiksmais (neveikimu).

37. Į priėmimą pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus, Teismo kanclerį neregistruojami asmenys:

37.1. kurie tuo pačiu klausimu jau buvo priėmimo pas bent vieną iš nurodytų asmenų. Asmenys į priėmimą pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus, Teismo kanclerį pakartotinai gali būti registruojami tik tuo atveju, jei dėl pakartotinio priėmimo raštu pateikia prašymą, kuriame nurodo iš esmės naujas aplinkybes, sudarančias skundo pagrindą, arba pateikia naujus esminę reikšmę turinčius argumentus, dėl kurių klausimas turėtų būti nagrinėjamas

iš naujo;

37.2. kurių pateiktuose prašymuose išdėstyti neaiškūs, nesuprantami reikalavimai, prašymo dalykas suformuluotas nekonkrečiai, taip pat kai prašymas yra akivaizdžiai žeminančio ar užgaulaus pobūdžio dėl jame vartojamų necenzūrinių žodžių, įžeidžiančių apibūdinimų;

37.3. Į priėmimą pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus, Teismo kanclerį neregistruojami asmenys, pateikę prašymus nevalstybine kalba.

38. Teismo pirmininkas, Teismo pirmininko pavaduotojas negali:

38.1. reikšti išankstinės asmeninės nuomonės konkrečių nagrinėjamų bylų klausimais, tikrinti teisėjo atliktų procesinių veiksmų teisėtumą bei pagrįstumą;;

38.2. konsultuoti asmenis teisiniais klausimais;

39. Jei asmenys savo prašymuose kelia klausimus tik Taisyklių 38.1., 38.2. papunkčiuose nurodytais aspektais, į priėmimą pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus, Teismo kanclerį jie neregistruojami, išaiškinant jiems neregistravimo priežastis.

40. Teismo pirmininkas, jo pavaduotojai ar Teismo kancleris, priimdamas sprendimą neregistruoti asmens į priėmimą, per 3 darbo dienas nuo prašymo Teisme gavimo raštu išdėsto atsisakymo registruoti asmenį į priėmimą motyvus (trumpai išdėsto juos rezoliucijoje ar atskirame dokumente).

41. Raštinės skyriaus vedėjas, raštinės skyriaus patarėjas, biuro vedėjas, raštinės administratorius apie 40 punkte numatytą sprendimą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo šio sprendimo priėmimo dienos, informuoja pareiškėją paštu arba el. paštu.

42. Teismo pirmininkas, jo pavaduotojai ar Teismo kancleris, priimdami rašytinį sprendimą (įformintą rezoliucija ant rašytinio prašymo ar atskirame dokumente) registruoti asmenį į priėmimą, bendradarbiaudami su darbuotoju, atsakingu už asmenų aptarnavimą, suderina su asmeniu jo priėmimo laiką.

43. Asmuo, atvykęs į priėmimą pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus ar Teismo kanclerį, su savimi turi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir jį pateikti pasitinkančiam Teismo darbuotojui.

44. Administracinė paslauga – priėmimas pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus ar Teismo kanclerį suteikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Teisme dienos.

45. Į priėmimą pas Teismo pirmininką, jo pavaduotojus, Teismo kanclerį asmenys gali būti priimami priėmimo laiku, nurodytu Taisyklių 31-33 punktuose.

46. Asmenį į priėmimą priimantis Teismo pirmininkas, jo pavaduotojai papildomai gali nustatyti ir kitokį asmens priėmimo laiką.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

47. Teismui asmenų prašymai ir skundai gali būti teikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į teismą), raštu elektroninių ryšių priemonėmis (per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu, faksimiliniu ryšiu), paštu, kreipiantis asmeniškai arba per įgaliotą atstovą.

48. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Teismo raštinės skyriaus / biuro darbuotojui arba kitam Teismo darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus. Bendro pobūdžio žodiniai prašymai

gali būti pateikiami visiems Teismo darbuotojams.

49. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar teismo interesų, teisme neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar teismo interesų, prašymą ar skundą priimančio Teismo raštinės skyriaus / biuro darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Teismas neturi galimybės panaudodamas technines priemones fiksuoti ir saugoti žodinio prašymo turinį.

50. Jeigu prašymą ar skundą 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, Teismo darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

51. Asmens pageidavimu jo priėmimas Teisme ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

52. Asmenų prašymai ar skundai žodžiu pateikiami valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Teismą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į teismą, savo iniciatyva. Asmuo su negalia, pageidaujantis informaciją žodžiu gauti lietuvių gestų kalba ir neturintis gestų vertėjo, apie tai turi raštu (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) arba žodžiu per atstovą apie vertėjo poreikį informuoti Teismą kuo anksčiau, bet ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki atvykimo į Teismą. Teismo darbuotoją, suprantantį užsienio kalbą, pakviečia darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

53. Asmenų prašyme ir skunde turi būti nurodoma:

53.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 49 punkte nurodytą atvejį;

53.2. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinė, juridinio asmens E. pristatymo sistemos elektroninio pristatymo dėžutės adresas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

53.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

53.4. informacija apie pageidavimą ar poreikį atsakymą gauti asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu ir forma.

54. Asmenų prašymas ir skundas teikiamas raštu turi būti:

54.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumui užtikrinti *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 53.1, 53.3, 54.2, 54.3 ir 54.5 papunkčių nuostatos (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 56 punkte nurodytu atveju);

54.2. parašytas įskaitomai;

54.3. konkretus ir suprantamas;

54.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

54.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo.

55. Kai teikiant dokumentą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija arba prašymas, skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

56. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai Teisme gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, į Teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

57. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Teismas.

58. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Teismo elektroninio pašto adresu alytaus.apylinkes@teismas.lt arba oficialiu Teismo rūmų elektroninio pašto adresu druskininku.rumai@teismas.lt.

59. Jeigu asmens prašymą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, jis turi pateikti rašytinį atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šių Taisyklių 54 punkte nustatytus reikalavimus.

60. Jeigu asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

61. Jeigu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 55 punkto reikalavimų, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Teisme neregistruojami. Į tokius prašymus, jei galima nustatyti asmens ryšio duomenis, turi būti atsakyta ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

62. Teismo darbuotojas jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu Teismo arba Teismo rūmų elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

V. ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

63. Gauti prašymai ir skundai registruojami, tvarkomi ir apskaitomi Dokumentų valdymo sistemoje, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

64. Užregistruoti prašymai ir skundai Teismo pirmininko, Teismo pirmininko pavaduotojo, Teismo kanclerio arba jo įgalioto asmens pavedimu perduodami nagrinėti valstybės tarnautojams arba Teismo darbuotojams pagal kompetenciją.

65. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

66. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spręsti skyriui, biurui, padaliniui ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

67. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo informacinę sistemą, kitomis Teismo naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (Taisyklių 1 priedas).

68. Asmuo, kuriam Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens pavedimu yra pavesta parengti atsakymą į asmens prašymą ar skundą, pirmiausia nustato, kokia jo esmė, kokios informacijos reikia sprendimui priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, įvertina, kokią informaciją Teismas gali gauti iš savo skyrių, biurų, padalinių ir kitų institucijų, ir esant poreikiui paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia.

69. Teismas, vadovaudamasis Administravimo teismuose nuostatais, atsisako priimti nagrinėti prašymą ar skundą ir per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo raštu apie tai informuoja jį pateikusį asmenį šiais atvejais:

69.1. kai nustatoma, kad pateiktas prašymas ar skundas yra neargumentuotas, nekonkretus, deklaratyvus pobūdžio, nesuprantamo ar įžeidžiančio turinio, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, neatitinka Taisyklėse nurodytų reikalavimų arba pateiktas nesąžiningai naudojantis suteiktomis teisėmis ir jomis piktnaudžiaujant;

69.2. nuo skundžiamo galimo pažeidimo padarymo dienos praėjo daugiau kaip treji metai;

69.3. prašymas ar skundas pateiktas pakartotinai ir jame nėra nurodyta naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti sprendimo dėl ankstesnio skundo pagrįstumu;

69.4. prašyme ar skunde nurodytų aplinkybių, susijusių su teismo procesine ar kita veikla, tyrimas pažeistų Lietuvos Respublikos Konstitucijoje ir Lietuvos Respublikos teismų įstatyme įtvirtintą teismų ir teisėjų nepriklausomumo principą;

69.5. kai teisėjas, kurio veiksmai skundžiami, netenka įgaliojimų.

70. Jeigu paaiškėja, kad skunde ir (ar) prie jo pridedamuose dokumentuose yra duomenų apie galimai padarytą (daromą) nusikalstamą veiką (veikas), administracinį nusižengimą (nusižengimus) ar kitą pažeidimą, kurio tyrimo procedūrą reglamentuoja kitas įstatymas ar kitas jo pagrindu priimtas teisės aktas, administracinė procedūra sustabdoma ir tokio skundo kopija ir prie jo pridedamų dokumentų kopijos persiunčiamos institucijai, kompetentingai tirti šiuos teisės pažeidimus. Jeigu atsisakoma pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinių nusižengimų teiseną ar kito pažeidimo, kurio tyrimo procedūrą reglamentuoja kitas įstatymas ar jo pagrindu priimtas kitas teisės aktas, tyrimą, administracinę procedūrą atnaujinama. Apie sprendimą sustabdyti administracinę

procedūrą ir apie sprendimą ją atnaujinti per 3 darbo dienas nuo atitinkamo sprendimo priėmimo dienos šiose Taisyklėse nustatyta tvarka informuojamas asmuo, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų pradėta administracinė procedūra.

71. Prašymai ir skundai, išskyrus tuos, į kuriuos Taisyklių nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo Teisme datos. Tais atvejais, kai įstatymuose ar kitose specialiose taisyklėse nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu arba kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti, Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę šį terminą pratęsti dar iki 10 darbo dienų. Apie pratęstą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos, nurodant pratęsimo priežastis.

72. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Taisyklių 47 punkte nurodytais būdais, išskyrus pateiktus žodžiu, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Teismo veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

73. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Teismui pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Teismas pasilieka šių dokumentų kopijas.

74. Prašymus ir skundus Teismas nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją.

75. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavęs Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą Teismui.

76. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

77. Jei Teismui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Teismas ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Teismo pirmininką ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

78. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 53 ir (ar) 54 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Teismo nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 53 ir (ar) 54 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

79. Jeigu pateikiamas prašymas ar skundas, kuris yra pakartotinis, t. y. kai jame nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Teismo atsakymas, išnagrinėjus ankstesnį prašymą ar skundą, yra netikslus ir (ar) neišsamus; taip pat kai dėl prašyme ar skunde keliamo klausimo yra priimtas procesinis teismo sprendimas, jo nenagrinėja, prašymas ar skundas grąžinamas Taisyklių 78 punkte nurodyta tvarka.

80. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

VI. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS), APSKUNDIMAS

81. Dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų priimti sprendimai įforminami Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

82. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

83. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

83.1. 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;

83.2. į prašymą pateikti 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;

83.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

83.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 83.1–83.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

84. Teismas, išnagrinėjęs grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

85. Į asmens su negalia prašymą informaciją pateikti jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu atsakoma laikantis Rekomendacijų nuostatų. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą arba atvykęs į Teismą, aiškiai nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Teismo darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir, esant galimybei, asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

86. Tais atvejais, kai asmeniui su negalia pateikti informacijos prieinamu bendravimo būdu nėra galimybės Viešojo administravimo įstatymo nustatytais terminais (pavyzdžiui, dėl didelės apimties turinio informacijos parengimas lietuvių gestų kalba, Brailio raštu ar lengvai suprantama kalba gali trukti iki 60 kalendorinių dienų ir ilgiau), asmeniui su negalia Taisyklių 71 punkte nurodytais terminais pateikiama informacija raštu įprastu formatu bei informuojama apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu.

87. Atsakymas į asmens prašymą ar skundą, kuris siunčiamas elektroninių ryšių priemonėmis, pasirašomas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai Taisyklių nustatyta tvarka į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną – šiais atvejais atsakoma iš darbuotojo tarnybinio elektroninio pašto.

88. Atsakymai į prašymus ir skundus, kuriuose yra minimi ar naudojami specialių kategorijų asmens duomenys, asmenims siunčiami per E. pristatymo sistemą arba registruotąją pašto siuntą. Elektroniniu paštu tokie dokumentai gali būti siunčiami tik apsaugoti slaptažodžiu (paskutiniai keturi asmens kodo skaičiai ar kita su adresatu iš anksto aptarta komunikavimo priemonė (pavyzdžiui, SMS žinute) adresatui pateiktas kitas slaptažodis).

89. Atsakyme, kuriuo netenkinamas asmens prašymas (skundas) ar pranešama apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

90. Atsakymai į prašymus ir skundus raštu rengiami ir tvarkomi naudojantis Dokumentų valdymo sistema, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

91. Teismo darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą turi mokėti trumpai ir suprantamai:

91.1. paaiškinti, ar Teismas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

91.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

91.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Teismas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

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

92. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Teismo darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

92.1. esant galimybei, pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;

92.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas pilną institucijos pavadinimą, savo pareigas (ar jų trumpinį), vardą, pavardę;

92.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

92.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

92.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšių priemone;

92.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

93. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų, ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, aptarnaujantis asmuo įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

94. Teismo darbuotojai, bendraudami su kiekvienu į teismą besikreipiančiu asmeniu, vadovaujasi Asmenų aptarnavimo teismuose standartu.

95. Kiekvienų Teismo rūmų raštinėje matomoje vietoje turi būti įrengta speciali dėžutė, kur gali būti įmetami į Teismą besikreipiančių asmenų rašytiniai paaiškinimai, pasiūlymai ir pageidavimai dėl teismo darbuotojų veiklos, taip pat asmenų apklausos anketos.

96. Nuomonę apie aptarnavimo kokybę asmenys gali pareikšti atsakydami į Asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimo anketos (toliau – Anketa) klausimus. Anketos pateikiamos asmenų aptarnavimo vietose, Teismo stende bei Teismo interneto svetainėje.

97. Anketos klausimai (dėl aktualių aptarnavimo kokybės aspektų) ne rečiau kaip kartą per metus peržiūrimi ir, esant poreikiui, tikslinami ar keičiami. Nuolatinę asmenų anketinę apklausą organizuoja, rezultatus analizuoja, Teismo pirmininkui ir Teismo kancleriui pristato Teismo pirmininko / kanclerio įgaliotas asmuo.

98. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas kiekvienais metais atliekamas ir aktualios redakcijos Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) patvirtinto Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

99. Monitoringo ir nuolatinės anketinės apklausos rezultatai naudojami asmenų aptarnavimo Teisme kokybei gerinti.

IX. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMAS

100. Pokalbis įrašomas gavus skambinančio asmens sutikimą (tęsiant pokalbį).

101. Skambinantis asmuo, kurio pokalbis bus įrašomas, apie pokalbio įrašymą informuojamas prieš įrašant pokalbį.

102. Duomenų valdytojas: Alytaus apylinkės teismas, kodas 191444642, S. Dariaus ir S. Girėno g. 17, LT-62503, Alytus, tel. (0 315) 73478, el. p. alytaus.apylinkes@teismas.lt

103. Asmens duomenys tvarkomi asmenų aptarnavimo telefonu kokybės užtikrinimo tikslu.

104. Telefoninių pokalbių metu renkami duomenys: asmens vardas ir pavardė (jeigu įvardijama prisistatant), darbuotojo ir skambinančiojo asmens telefono ryšio numeris, pokalbio turinys, data, pradžios ir pabaigos laikas.

105. Asmens duomenys tvarkomi:

105.1. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu.

105.2. Skambinančio asmens duomenys tvarkomi remiantis asmens sutikimu (BDAR 6 str.1 d. a).

105.3. Darbuotojų asmens duomenys tvarkomi siekiant atlikti užduotį, vykdomą viešojo intereso labui arba vykdant duomenų valdytojui pavestas viešosios valdžios funkcijas (BDAR 6 str. 1 d. e).

106. Asmens duomenys yra tvarkomi ir saugomi vadovaujantis LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, BDAR nuostatomis bei LR Kibernetinio saugumo įstatymu ir kitais teisės aktais, reguliuojančiais asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą.

107. Telefoninių pokalbių duomenys/metaduomenys saugomi ne ilgiau nei 30 (trisdešimt) dienų, po kurių automatiškai sunaikinami. Telefoninius pokalbius įrašo, saugo ir pasibaigus saugojimo terminui sunaikina pagal paslaugų teikimo sutartį pasitelktas duomenų tvarkytojas. Duomenų tvarkytojas užtikrina tvarkomų asmens duomenų saugumą

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Alytaus apylinkės teisme taisyklių
1 priedas



ALYTAUS APYLINKĖS TEISMAS

Biudžetinė įstaiga, S. Dariaus ir S. Girėno g. 17, LT-62503 Alytus,
tel. (0 315) 73 582, faks. (0 315) 20 126, el. p. alytaus.apylinkes@teismas.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191444642

(Pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas)

(Adresas, el. paštas arba E. pristatymo dėžutės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Alytaus apylinkės teisme taisyklių
2 priedas

(Pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas)

(Adresas, el. paštas arba E. pristatymo dėžutės adresas, telefono numeris)

Alytaus apylinkės teismo pirmininkui

(rezoliucijos tekstas)

**PRAŠYMAS
UŽREGISTRUOTI Į PRIĖMIMĄ PAS ALYTAUS APYLINKĖS TEISMO PIRMININKĄ**

_____ Nr. _____
(data)

Prašau užregistruoti mane į priėmimą pas Alytaus apylinkės teismo pirmininką dėl*:

- ☐ klausimo, susijusio su teismo administravimu ir teismo organizaciniu darbu.
- ☐ klausimo, susijusio su Teisėjų etikos kodekso reikalavimų laikymusi.
- ☐ klausimo, susijusio su teismo pirmininko pavaduotojų ir kitų teisėjų neprocesiniais veiksmais (neveikimu), nesusijusiais su teisingumo vykdymu;
- ☐ klausimo, susijusio su teismo pirmininkui tiesiogiai pavaldžių valstybės tarnautojų ir pagal darbo sutartis dirbančių darbuotojų (teismo kanclerio, teismo pirmininko patarėjo, teisėjų padėjėjų, teisininkų, specialistų konsultantų, teismo pirmininko padėjėjo ryšiams su visuomene ir žiniasklaida, atstovo ryšiams su žiniasklaida ir visuomene) elgesiu ir veiksmais (neveikimu).

Nurodau aplinkybes, dėl kurių pageidauju, kad mane priimtų teismo pirmininkas:

Dėl užregistravimo į priėmimą kreipiuosi _____

(pirmą kartą/ pakartotinai – įrašyti reikalingus žodžius)

* pažymėti aktualų (-ius) klausimą (-us)

(teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, teismo kancleris, teismo raštinės skyriaus vedėjas – įrašyti reikalingus žodžius, nurodyti datą)

(teismo pirmininką, jo pavaduotoją), teismo kanclerį, teismo raštinės skyriaus vedėją – įrašyti reikalingus žodžius)

(nurodomi nauji, esminę reikšmę turintys argumentai, dėl kurių asmuo pakartotinai galėtų būti užrašytas į priėmimą)

(Pareiškėjo vardas, pavardė, parašas)

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Alytaus apylinkės teisme taisyklių
3 priedas

(Pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas)

(Adresas, el. paštas arba E. pristatymo dėžutės adresas, telefono numeris)

Alytaus apylinkės teismo pirmininko pavaduotojui

(rezoliucijos tekstas)

**PRAŠYMAS
UŽREGISTRUOTI Į PRIĖMIMĄ PAS ALYTAUS APYLINKĖS TEISMO
PIRMININKO PAVADUOTOJĄ**

_____ Nr. _____
(data)

Prašau užregistruoti mane į priėmimą pas Alytaus apylinkės teismo pirmininko pavaduotoją dėl*:

- ☐ klausimo, susijusio su teismo administravimu ir teismo organizaciniu darbu (pagal priskirtą kuravimo sritį).
- ☐ klausimo, susijusio su Teisėjų etikos kodekso reikalavimų laikymusi (kuruojamoje srityje).
- ☐ klausimo, susijusio su kuruojamos srities teisėjų neprocesiniais veiksmais (neveikimu), nesusijusiais su teisingumo vykdymu.

Nurodau aplinkybes, dėl kurių pageidauju, kad mane priimtų teismo pirmininko pavaduotojas:

Dėl užregistravimo į priėmimą kreipiuosi _____

(pirmą kartą/ pakartotinai – įrašyti reikalingus žodžius)

* pažymėti aktualų (-ius) klausimą (-us)

(teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, teismo kancleris, teismo raštinės skyriaus vedėjas – įrašyti reikalingus žodžius, nurodyti datą)

(teismo pirmininką, jo pavaduotoją), teismo kanclerį, teismo raštinės skyriaus vedėją – įrašyti reikalingus žodžius)

(nurodomi nauji, esminę reikšmę turintys argumentai, dėl kurių asmuo pakartotinai galėtų būti užrašytas į priėmimą)

(Pareiškėjo vardas, pavardė, parašas)

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Alytaus apylinkės teisme taisyklių
4 priedas

(Pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas)

(Adresas, el. paštas arba E. pristatymo dėžutės adresas, telefono numeris)

Alytaus apylinkės teismo kancleriui

(rezoliucijos tekstas)

**PRAŠYMAS
UŽREGISTRUOTI Į PRIĖMIMĄ PAS ALYTAUS APYLINKĖS TEISMO KANCLERĮ**

_____ Nr. _____
(data)

Prašau užregistruoti mane į priėmimą pas Alytaus apylinkės teismo kanclerį dėl*:

- ☐ klausimo, susijusio su teismo administracijos padalinių veikla.
- ☐ klausimo, susijusio su teismo finansiniais, materialiniais, intelektualiais ir informacijos ištekliais.
- ☐ klausimo, susijusio su teismo strateginio veiklos plano rengimu ir įgyvendinimu.
- ☐ klausimo, susijusio su teismo valstybės tarnautojų ir pagal darbo sutartis dirbančių darbuotojų (išskyrus tuos, kurie įvardinti Taisyklių 34.4. papunktyje) elgesiu ir veiksmais (neveikimu).

Nurodau aplinkybes, dėl kurių pageidauju, kad mane priimtų teismo kancleris:

Dėl užregistravimo į priėmimą kreipiuosi _____

(pirmą kartą/ pakartotinai – įrašyti reikalingus žodžius)

* pažymėti aktualų (-ius) klausimą (-us)

Anksčiau (iki šio prašymo pateikimo) mano skundą (skundus) nagrinėjo ir atsakymą pateikė _____

(teismo pirmininkas, jo pavaduotojas, teismo kancleris, teismo raštinės skyriaus vedėjas – įrašyti reikalingus žodžius, nurodyti datą)

Iki šio prašymo pateikimo dėl šio klausimo buvau priėmime pas _____

(teismo pirmininką, jo pavaduotoją, teismo kanclerį, teismo raštinės skyriaus vedėją – įrašyti reikalingus žodžius)

Dėl pakartotinio užregistravimo į priėmimą kreipiuosi, nes

(nurodomi nauji, esminę reikšmę turintys argumentai, dėl kurių asmuo pakartotinai galėtų būti užrašytas į priėmimą)

PRIDEDAMA:

(Pareiškėjo vardas, pavardė, parašas)