

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REGIONŲ APYGARDOS ADMINISTRACINIAME TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Regionų apygardos administraciniame teisme (toliau – ir teismas) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja į teismą besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų neprocesinių prašymų ir skundų nagrinėjimą.

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

3. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir teismo pasirinktas ir jo viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. 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, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. 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.

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

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

6. Asmenis teisme aptarnauja Raštinės skyriaus darbuotojai, vykdantys funkcijas, susijusias su interesantų aptarnavimu, gaunamos ir siunčiamos korespondencijos priėmimu (toliau – darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą).

7. Asmenys teisme aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val. Darbo laikas prieššventinėmis dienomis trumpinamas viena valanda.

8. Teisme nustatytos dvi papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę, t. y. asmenys, norintys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti kiekvienų teismo rūmų raštinėje pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.30 val.

9. Asmens pageidavimu jo aptarnavimą teisme ir prašymo ar skundo pateikimą galima derinti iš anksto žodžiu ar raštu (telefonu ar kita ryšio priemone). Asmenys gali būti aptarnaujami, skundai ir prašymai priimami ir pietų pertraukos metu (nuo 12.00 val. iki 12.45 val.), kai toks priėmimo laikas suderinamas iš anksto.

10. Teismo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

10.1. priima prašymus ir skundus, juos registruoja atitinkamuose teismo dokumentų registruose ir perduoda juos teismo pirmininkui arba teisėjui, atliekančiam vidinio administravimo funkcijas, pagal nustatytą tvarką;

10.2. 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 asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (toliau – E. pristatymo sistema), 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;

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

10.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų;

10.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

10.6. teikia informaciją apie teismo veiklą ir konsultuoja teismo veiklos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti teismo valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – teismo darbuotojai), kuriems priskirta reikalinga kompetencija;

10.7. teismo pirmininko pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia teismo pirmininkui;

10.8. atlieka kitas teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

11. Teismas elektroninėje erdvėje (teismo interneto svetainėje) ir teismo informaciniuose centruose valstybine kalba skelbia:

11.1. teismo Raštinės skyriaus darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų teismo naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į teismo raštinę);

11.2. elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

11.3. papildomą laiką per savaitę prieš arba po teismo darbo dienos laiko, kada Raštinės skyriuje galėtų būti priimami iš anksto susitarusių asmenų prašymai ar skundai;

11.4. informaciją, kaip asmenys gali susitarti dėl priėmimo Raštinės skyriuje iš anksto.

12. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su teismo pirmininku, registraciją vykdo teismo pirmininkui priskirtas teismo posėdžių sekretorius, suderinęs su teismo pirmininku priėmimo laiką. Teismo pirmininkui priskirtas teismo posėdžių sekretorius pagal galimybes nedelsdamas praneša teismo pirmininkui apie gautus prašymus bendrauti su teismo pirmininku tiesiogiai.

13. Teismo Klaipėdos, Panevėžio ir Šiaulių rūmuose asmenis, pageidaujančius bendrauti su įstaigos vadovu, priima teisėjai, atliekantys vidinio administravimo funkcijas konkrečiuose rūmuose. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su įstaigos vadovu, registraciją vykdo minėtiems teisėjams teismo pirmininko įsakymu priskirtas teismo posėdžių sekretorius.

14. Teisme asmenys aptarnaujami ir asmenų (klientų) aptarnavimo teisme kokybės vertinimas atliekamas pagal Asmenų aptarnavimo teismuose standarto (toliau – Standartas) nuostatus.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

15. 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 atstovą.

16. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas teismo Raštinės skyriaus darbuotojui arba kitam teismo darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

17. 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 Raštinės skyriaus 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.

18. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimas) požymių, teismo darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu teismo pirmininkas arba teisėjas, atliekantis vidinio administravimo funkcijas, apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

19. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o teisme nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į teismą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu teismo pirmininkas arba teisėjas, atliekantis vidinio administravimo funkcijas, nenusprendžia kitaip.

20. Asmens prašyme ar skunde turi būti nurodyta:

20.1. 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 17 punkte nurodytą atvejį;

20.2. 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;

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

21. Asmens prašymas ir skundas raštu turi būti:

21.1. parašytas valstybine kalba arba išverstas į valstybinę kalbą (vertimo turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 20.1, 20.2, 20.3, 21.2, 21.3 ir 21.5 papunkčių nuostatos (išskyrus Taisyklių 22 punkte nurodytus atvejus);

21.2. parašytas įskaitomai;

21.3. konkretus ir suprantamas;

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

21.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente

nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

22. Kai į teismą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami bet kokia užsienio kalba.

23. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja teismas. Informacija apie teismo naudojamą elektroninių ryšių priemones pateikta Taisyklių 11 punkte nurodytais būdais.

24. Teismo darbuotojas, jam teismo suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis teismo naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Raštinės skyriui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 17 punkte nustatytais terminais.

25. Jeigu asmens prašymą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, jis turi pateikti rašytinį atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį Taisyklių 21 punkte nustatytus reikalavimus.

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“.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Asmenų prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose teisės aktuose nustatytais pagrindais.

27. Asmenų prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 17 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame teismo dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

28. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo 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 priedas).

29. Asmenų prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 17 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, teismas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

30. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais, 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 arba teisėjas, atliekantis vidinio administravimo funkcijas, tačiau į jį nėra atsakoma, jei teismo pirmininkas arba teisėjas, atliekantis vidinio administravimo funkcijas, nenusprendžia kitaip.

31. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o teismas tokios informacijos ir dokumentų 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, taip pat

informuoja, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo teismo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens teismui pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui nurodant gražinimo priežastis. Teismas gali pasilikti šių dokumentų kopijas.

32. Teismas asmenų prašymus ar skundus nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją.

33. 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 teisės aktų nustatyta tvarka.

34. 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.

35. 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 arba teisėją, atliekantį vidinio administravimo funkcijas, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei teismo pirmininkas arba teisėjas, atliekantis vidinio administravimo funkcijas, nenusprendžia kitaip.

36. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo teisme dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio teismo darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą teismas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodamas asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

37. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 20 ir (ar) 21 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei teismo pirmininkas arba teisėjas, atliekantis vidinio administravimo funkcijas, nenusprendžia kitaip. Kai per teismo nustatytą terminą asmuo nepateikia teismui pagal Taisyklių 20 ir 21 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų asmenų prašymų ir skundų įforminami teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

39. Į asmens prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Taisyklių 22 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Taisyklių 33 punkte nurodytu atveju į persiūtą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

40. Į asmens prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (teisme), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujama atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis teismo darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

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

42. Atsakymas į asmens prašymą ar skundą, kuris siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, gali būti pasirašomas teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 17 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią teismo darbo dieną – šiais atvejais teismo pirmininko arba teisėjo, atliekančio vidinio administravimo funkcijas, sprendimu atsakoma iš teismo darbuotojo jam institucijos suteikto elektroninio pašto.

43. Jei asmens prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas teismui priėmus administracinį sprendimą, teismas, pats pastebėjęs ar gavęs informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

44. Atsakyme į asmens prašymą ar skundą arba teismo siunčiamame pranešime 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.

45. Atsakymai į asmenų prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Teismo teisėjai ir kiti teismo darbuotojai bendraudami su kiekvienu į teismą besikreipiančiu asmeniu vadovaujasi Standartu.

47. Teisme periodiškai vykdoma asmenų aptarnavimo kokybės kontrolė ir stebėseną (monitoringas) pagal Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą, patvirtintą Teisėjų tarybos 2019 m. gegužės 31 d. nutarimu Nr. 13P-91-(7.1.2) „Dėl Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (aktualią redakciją).

48. Teismo darbuotojai, tiesiogiai aptarnaudami asmenis, turi segėti ar būti pasikabinę darbuotojo identifikavimo kortelę, kurioje būtų nurodyta darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

49. Kiekvienų teismo rūmų raštinėje, matomoje vietoje, turi būti laikoma Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys gali raštu išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus. Be to, kiekvienų teismo rūmų koridoriuje yra 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.

50. Visa iš asmenų surinkta informacija, susijusi su aptarnavimu, naudojama asmenų aptarnavimo kokybei teisme gerinti.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Regionų apygardos administraciniame teisme
taisyklių priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

REGIONŲ APYGARDOS ADMINISTRACINIS TEISMAS

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

(arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

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

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)