

TELŠIŲ APYLINKĖS TEISMAS

ASMENŲ APKLAUSOS ATASKAITA

1. ASMENŲ APKLAUSOS BŪDAS, IMTIS, TRUKMĖ, KRITERIJAI

1.1. Asmenų apklausos būdas

Monitoringo būdas – asmenų apklausa anketavimo būdu

2024 m. asmenų aptarnavimo teisme kokybės lygis buvo vertinamas vykdant teisme apsilankusių, telefonu ir (arba) elektroniniu paštu ir (arba) paštu su teismu susisieusių asmenų apklausą. Teisme, kurie sudaryti iš teismo rūmų, apklausos buvo atliekamos kiekvienuose teismo rūmuose, apklausos rezultatas vertinamas bendras visam teismui.

Asmenims buvo sudaroma galimybė laisva valia išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimą teisme, t. y. atsakyti į Pavyzdinės asmenų aptarnavimo anketos klausimus.

Anketa galėjo būti pateikiama šiais būdais:

- pagal Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimus anketa ir dėžutė anketoms mesti buvo padėta teismo patalpose;
- anketa pateikiama internetiniame teismo tinklalapyje.

Pastabos

Siekiant apklausti didesnę kiekį respondentų, buvo taikyti keli anketų pateikimo būdai.

Vertinamos ir į imtį įtraukiamos tik tos anketos, kuriose neigiami vertinimai yra paaiškinti.

1.2. Imtis

Telšių apylinkės teismo pirmininko 2024 m. rugpjūčio 9 d. įsakymu Nr. V-48-2024 „Dėl 2024 m. asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo teisme vykdymo“ 6.2 punktu nustatyta siekiama monitoringo imtis: Telšių apylinkės teismo minimalus imties dydis yra 30 užpildytų anketų, kurias galima traukti į monitoringo rezultatų apskaitą. Teismų rūmams atskiras imties dydis nenustatomas, tai yra numatytas imties dydis yra taikomas bendras teismui kartu su jį sudarančiais rūmais.

Pasibaigus nustatytam asmenų apklausos laikotarpiui, bendras užpildytų anketų skaičius Telšių apylinkės teisme – 41, iš jų 5 anketos nebuvo vertinamos ir įtrauktos į imtį, kadangi vadovaujantis Teismų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2024 m. liepos 17 d. posėdžio protokolu Nr. 3R-1364-(14.15.Mr) patvirtinta 2024 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodika, vertinamos ir į imtį įtraukiamos tik tos anketos, kuriose neigiami vertinimai buvo paaiškinti, todėl vertinamos ir į imtį įtrauktos buvo 36 tinkamai užpildytos anketos. Teismo internetinėje svetainėje anketų užpildyta nebuvo.

Iš 36 apklaustų asmenų visi respondentai (100%) Telšių apylinkės teisme apsilankė tiesiogiai.

1.3. Trukmė

Asmenų apklausa buvo vykdoma nuo 2024 m. rugsėjo 2 d. iki 2024 m. spalio 30 d.

1.4. Kriterijai

1. Esu patenkintas teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimu:
 - 1.1. Teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas;
 - 1.2. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai;
 - 1.3. Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus.

2. EINAMŲJŲ METŲ (VIENO TYRIMO) REZULTATAI

Einamųjų metų asmenų apklausos rezultatai pateikiami pagal kiekvieną iš monitoringo kriterijų suskaičiuojant konkretaus monitoringo kriterijaus vertinimų aritmetinį vidurkį (toliau – vidurkis) balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant visų apklaustų asmenų konkretaus kriterijaus vertinimus balais ir padalijant juos iš apklausoje dalyvavusių asmenų skaičiaus pagal formulę: $M = (X1 + X2 + Xn) / N$ (kai M – aritmetinis vidurkis, $X1,2,n$ – apklausto asmens konkretaus kriterijaus vertinimas balais, N – apklaustų asmenų skaičius) (žr. 1 lentelę) ir suskaičiuojant bendrą asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal visus kriterijus – t. y. bendrą vertinimų vidurkį balais; aritmetinis vidurkis skaičiuojamas sudedant visų kriterijų vertinimų balais vidurkius ir padalijant juos iš kriterijų skaičiaus pagal formulę: $M = (M1 + M2 + Mn) / N$ (kai M – aritmetinis vidurkis, $M1,2,n$ – konkretaus kriterijaus vertinimo vidurkis balais, N – vertintų kriterijų skaičius) (žr. 1 lentelę, eilutę „Bendras vertinimų vidurkis“).

1 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygis, vidurkia

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis (kriterijaus vertinimo balais vidurkis)
1.	Esu patenkintas teismo darbuotojų (ne teisėjų) aptarnavimu:	
1.1.	Teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas	4,50
1.2.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,64
1.3.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus	4,58
Bendras vertinimų vidurkis		4,57

3. SKIRTINGAIS LAIKOTARPIAIS ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

2 lentelė. Asmenų aptarnavimo kokybės lygio pokyčiai 2023–2024 metais, vidurkių palyginimas.

Pastaba. Tikslus 2023-2024 metų asmenų apklausos vidurkių palyginimas negalimas, kadangi 2024 metų asmenų aptarnavimo apklausos anketa buvo iš esmės pakeista.

Nr.	Kriterijus	Asmenų aptarnavimo kokybės lygis	
		2023 einamųjų metų asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis	2024 einamųjų metų asmenų apklausa, kriterijaus vertinimo balais vidurkis
1.	Teismo lankytojams pateikiamos aiškios nuorodos į teisme esančias patalpas (raštinę, teismo posėdžių sales ir kt.)	4,77	Minėto klausimo 2024 m. asmenų apklausos anketoje nėra
2.	Informaciniuose stenduose pateikta informacija apie teismo posėdžius yra aktuali	4,76	Minėto klausimo 2024 m. asmenų apklausos anketoje nėra
3.	Teismo darbo metu esu visada laiku aptarnaujamas	4,84	4,50
4.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai	4,97	4,64
5.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) prieš teikdami informaciją (atsakymus) tiksliai išsiaiškina kreipimosi tikslą ar klausimo esmę	4,82	Minėto klausimo 2024 m. asmenų apklausos anketoje nėra
6.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) pagal savo kompetenciją aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus (nevartoja profesinių terminų jų nepaaiškinę, žargono ir pan.)	4,89	Minėto klausimo 2024 m. asmenų apklausos anketoje nėra
7.	Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, teismo darbuotojas (ne teisėjas) informuoja apie tai laukiančius asmenis, atsiprašo, nurodo vėlavimo priežastį ir kito posėdžio datą, laiką	4,92	Minėto klausimo 2024 m. asmenų apklausos anketoje nėra
8.	Aptarnavimo teisme kokybė atitiko mano lūkesčius	4,92	Minėto klausimo 2024 m. asmenų apklausos anketoje nėra
9.	Teismo darbuotojai (ne teisėjai) aiškiai ir išsamiai atsako į man rūpimus klausimus	Minėto klausimo formuluotė 2023 m. asmenų apklausos anketoje buvo kitokia	4,58
Bendras vertinimų vidurkis		4,86	4,57

4. SKIRTINGŲ RŪMŲ ATLIKTŲ TYRIMŲ REZULTATŲ PALYGINIMAS

Asmenų aptarnavimo kokybės lygis pagal skirtingus teismo rūmus ir vidurkių palyginimas vykdant 2024 metų asmenų aptarnavimo kokybės lygį nėra atliekamas, kadangi vadovaujantis Teismų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2024 m. liepos 17 d. posėdžio protokolu Nr. 3R-1364-(14.15.Mr) patvirtinta 2024 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodika, teisme, kurie yra sudaryti iš teismo rūmų, apklausos buvo atliekamos kiekvienuose teismo rūmuose, apklausos rezultatas vertinamas bendras visam teismui.

5. IŠVADOS

Asmenų apklausos respondentų skaičius faktiškai atitiko ir šiek tiek viršijo planuotą, todėl galima teigti, kad apklausa pakankamai reprezentatyvi.

Išanalizavus (žr. 1 lentelę) asmenų apklausos anketas pastebėta, kad mažiausias aritmetinis vidurkis gautas vertinant pirmą kriterijų (žr. 1 lentelę, Nr. 1.1. kriterijus), kur respondentų buvo klausiama: Ar teismo darbo metu esu laiku aptarnaujamas.

Didžiausias aritmetinis vidurkis gautas vertinant antrą kriterijų (žr. 1 lentelę, Nr. 1.2. kriterijus) kur buvo respondentų klausiama: Ar teismo darbuotojai (ne teisėjai) su manimi bendrauja pagarbiai ir dalykiškai.

Apibendrinant gautus asmenų apklausos rezultatus, galima teigti, kad respondentai geriausiai vertina teismo darbuotojų (ne teisėjų) pagarbų ir dalykišką bendravimą, (1.2. kriterijus), labai gerai vertinamas kriterijus, susijęs su teismo darbuotojų (ne teisėjų) aiškiai ir išsamiai atsakytus respondentams rūpimus klausimus (1.3. kriterijus), kiek mažesniu balu įvertintas kriterijus dėl savalaikio asmenų aptarnavimo teismo darbo metu (1.1. kriterijus).

Tarp asmenų apklausos anketose pateiktų pasiūlymų, kaip gerinti asmenų aptarnavimą teisme, buvo pažymėta, kad asmenų aptarnavimas teisme puikiai organizuotas, viskas yra gerai, keletas respondentų pažymėjo, kad pasiūlymų, kaip gerinti asmenų aptarnavimą teisme, neturi, vienas respondentas siūlo teismo darbuotojams didinti darbo užmokestį.

Teismų aptarnavimo kokybės užtikrinimo darbo grupės 2024 m. liepos 17 d. posėdžio protokolu Nr. 3R-1364-(14.15.Mr) patvirtintoje 2024 m. asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo metodikoje, numatytas planuojamas minimalus asmenų aptarnavimo kokybės lygis apylinkių teismuose – 4,3 balo. Atsižvelgiant į Telšių apylinės teismo asmenų apklausos rezultatus pagal kriterijus bei atlikus analizę ir suskaičiavus bendrą vertinimo vidurkį, kuris siekia 4,57 balo, darytina išvada, kad Telšių apylinkės teisme asmenų aptarnavimo kokybės lygis yra gana aukštas.

6. REKOMENDACIJOS

Išanalizavus Telšių apylinkės teismo asmenų kokybės lygius pagal nustatytus kriterijus, rekomenduotina:

siekiant gerinti asmenų aptarnavimo teisme kokybę, reikėtų atkreipti dėmesį į viso teismo žemiausius kriterijų vertinimo balus;

reguliariai kelti teismo darbuotojų kvalifikaciją konfliktų ir kitų sudėtingų situacijų valdymo bei kitomis asmenų aptarnavimo teismuose temomis, teismo darbuotojams nuolat priminti Asmenų aptarnavimo teismuose standarto nuostatų, tokių kaip darbuotojo dalykiškos aprangos reikalavimų, informacijos konfidencialumo, teismo įvaizdžio kūrimo, kultūringo asmenų aptarnavimo tiesioginio kontakto su asmenimis metu, asmenų aptarnavimo telefonu ir elektroninio ryšio priemonėmis, pagarbos klientui laikymąsi, taip pat priminti darbuotojams, kad į teismą besikreipiantys asmenys, nepriklausomai nuo jų statuso, kreipimosi į teismą būdo ir kt., turi būti aptarnaujami laikantis Standarte įtvirtintų reikalavimų, bei nuolat tobulinti aukšto asmenų aptarnavimo kokybės lygio palaikymą teisme;

organizuoti darbuotojams mokymus, kad būtų nuolat keliamas kokybiško asmenų aptarnavimo teisme lygis, laikomasi pagrindinių asmenų aptarnavimo principų, darbuotojams nuolat priminti, kad teismo darbo metu asmenys būtų laiku ir tinkamai aptarnaujami, teismo darbuotojai su asmenimis, tiek atvykusiais į teismą, tiek besikreipiantiems telefonu, bendrautų pagarbiai ir dalykiškai, aiškiai bei išsamiai atsakytų į besikreipiantiems asmenims rūpimus klausimus, o prieš nukreipiant telefono skambutį kitiems teismo rūmams ar kitam darbuotojui įsitikinti, ar tikrai tas darbuotojas galės suteikti tikslesnę ir išsamesnę asmenį dominančią informaciją;

mokymų metu teismo darbuotojams priminti apie tinkamą tarpusavio bendravimą ir elgesį darbinėje aplinkoje, dalijimąsi gerąja patirtimi;

skirti dėmesį naujų darbuotojų adaptacijai ir supažindinimui su Asmenų aptarnavimo teismuose standartu, kiekvienam naujam darbuotojui, kurio funkcija yra bendravimas su į teismą besikreipiančiais asmenimis, surengti individualius mokymus;

supažindinti visus Telšių apylinkės teismo darbuotojus su 2024 metų asmenų apklausos ataskaita, ir minėtą ataskaitą paskelbti vietiniame Telšių apylinkės teismo tinklalapyje, skirtame teismo darbuotojams.

Monitoringo grupės vadovė,
Telšių apylinkės teismo
raštinės skyriaus vedėja

Alma Mažrimienė

Monitoringo grupės narė,
Telšių apylinkės teismo Telšių rūmų
raštinės biuro vedėja

Idalija Kačerauskienė

Monitoringo grupės narė,
Telšių apylinkės teismo
raštinės skyriaus vyresnioji specialistė

Sigutė Dagienė

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Telšių apylinkės teismas
Dokumento pavadinimas (antraštė)	2024 metų asmenų apklausos ataskaita
Dokumento registracijos data ir numeris	2024-11-08 Nr. TS-117-2024
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Alma Mažrimienė Vedėjas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-11-08 10:17:30 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-A
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-11-08 10:17:46 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA ECC
Sertifikato galiojimo laikas	2024-07-03 09:00:20 GMT+03:00 - 2028-07-02 09:00:20 GMT+03:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Idalija Kačerauskienė Vedėjas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-11-08 10:36:46 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-A
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-11-08 10:37:00 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA ECC
Sertifikato galiojimo laikas	2024-07-03 09:00:58 GMT+03:00 - 2028-07-02 09:00:58 GMT+03:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Sigutė Dagienė Vyresnysis specialistas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-11-08 10:39:08 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-A
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-11-08 10:39:30 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA ECC
Sertifikato galiojimo laikas	2024-07-03 09:00:49 GMT+03:00 - 2028-07-02 09:00:49 GMT+03:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Parašo paskirtis	tvirtinimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Daiva Maneikienė Pirmininkas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-12-03 15:00:57 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-A
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-12-03 15:01:23 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA
Sertifikato galiojimo laikas	2023-06-14 14:14:48 GMT+03:00 - 2025-06-13 14:14:48 GMT+03:00

Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Lietuvos teismų informacinė sistema
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja. (2024-12-06 09:08:41)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	Nuorašą suformavo LITEKO 2024-12-06 09:08:41
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-