

## PATVIRTINTA

Vilniaus miesto apylinkės teismo pirmininko

2016 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. V-192

(Vilniaus miesto apylinkės teismo pirmininko

2019 m. gegužės 30 d. įsakymo Nr. V-216 redakcija)

# ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS MIESTO APYLINKĖS TEISME TVARKOS APRAŠAS

## I SKYRIUS

### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Vilniaus miesto apylinkės teisme (toliau – teismas) tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimą jiems atvykus į teismą, taip pat jų neprocesinių prašymų, pareiškimų ir skundų priėmimo, nagrinėjimo tvarką bei aptarnavimo tvarką asmenims kreipiantis telefonu.

2. Aptarnaujant asmenis taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarime Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija).

4. Taisyklės taikomos nagrinėjant asmenų prašymus viešojo administravimo srityje. Asmenų pareiškimai, prašymai, skundai civilinėse, baudžiamosiose, administracinių nusižengimų bylose bei kiti procesiniai dokumentai priimami ir nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios taisyklės juos nagrinėti netaikomos.

5. Teismo valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), teikdami asmeniui informaciją telefonu, nagrinėdami jų skundus, prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintomis nuostatomis, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus pavedama nagrinėti kitiems darbuotojams, turintiems tokius pačius įgaliojimus.

7. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės.

8. 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 iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo nuostatas.

## II SKYRIUS

### PRAŠYMŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

9. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į teismą) ar raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į įstaigą, atsiuntus faksu, paštu ar elektroniniu paštu).

10. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kito institucijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus, telefonu arba aptarnaujant teisme.

11. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar teismo interesų. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

11.1. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

12. Teismas pasirenka jam tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmenų pageidavimu jų priėmimas teisme ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone.

13. Asmenų prašymai turi būti:

13.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu arba elektroniniu paštu);

13.2. parašyti įskaitomai;

13.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys palaikyti komunikacinį ryšį.

14. Kai atstovaujamo asmens vardu į teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių taisyklių 13 punkto reikalavimus.

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

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

17. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, prilyginami prašymui raštu. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavęs teismas galėtų:

17.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

17.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis teismo naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

17.3. atpažinti prašymo turinį;

17.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

18. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

19. Institucijos valstybės tarnautojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu arba asmenų aptarnavimo padalinio elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

20. Visi asmenų rašytiniai neprocesiniai prašymai bei skundai, gauti tiesiogiai asmeniui atvykus į teismą, atsiųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu registruojami teismo raštinėje skyriuje.

21. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo teisme asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – pranešimas apie priimtą skundą ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas teismo, priėmusio prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Pranešime apie priimtą skundą turi būti nurodytas teismo pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos data, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

22. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami teisme pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158.

### **III SKYRIUS PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

23. Prašymas, pareiškimas bei skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo teisme dienos, išskyrus atvejus, kai prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo teisme, teismo pirmininkas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki nustatyto termino pabaigos, teismas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jei prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nuroydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

24. Prašymai pateikti nesilaikant šių taisyklių 13.2. punkte nustatyto reikalavimo per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo teisme grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Teismas pasilieka prašymo kopiją.

25. Prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 13.3. punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

26. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant šių taisyklių 17.1.-17.3. punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

27. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių taisyklių 17.4. punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

28. Pakartotiniai prašymai, pareiškimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo, pareiškimo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad teismo sprendimas dėl ankstesnio prašymo, pareiškimo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio pareiškimo, prašymo gavimo Teisme dienos asmeniui pranešama, kad jo prašymas, pareiškimas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

29. Prašymo, pareiškimo bei skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme, pareiškime bei skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo, pareiškimo bei skundo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo šiose institucijose datos be atskiuro pirmojo adresato prašymo.

#### **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, PAREIŠKIMUS BEI SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS**

30. Į asmenų prašymus, pareiškimus bei skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą, pareiškimą bei skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais dokumentą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Dėl išnagrinėtų prašymų, pareiškimų bei skundų priimti sprendimai įforminami teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

31. Atsakymas į prašymą, pareiškimą bei skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka teisme.

32. Atsakymai į prašymą, pareiškimą bei skundą parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

32.1. 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, apskundimo tvarka;

32.2. į prašymą pateikti teismo 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, apskundimo tvarka;

32.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

32.4. į skundus atsakoma nurodant asmeniui išnagrinėto skundo aplinkybes bei tyrimo rezultatus.

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

34. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo prašymą (išskyrus prašymus, kurie yra susiję su nagrinėjamosiomis teismo procesinėmis bylomis), arba jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

#### **V SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TEISME**

34. Atvykusius į teismą asmenis aptarnauja teismo dokumentų priėmimo ir informacijos biuro darbuotojai, teismo raštinės skyriaus bei jos biurų darbuotojai.

35. Teismo dokumentų priėmimo ir informacijos biuro darbuotojai aptarnaudami asmenis atlieka šias funkcijas:

35.1. priima asmenų prašymus, pareiškimus bei skundus, patikrina ar pateikiami visi nurodyti ir pridėti dokumentai, prireikus pasiūlo papildyti ir pristatyti vėliau;

35.2. perduoda neprocesinius prašymus, pareiškimus bei skundus į teismo raštinę skyrių;

35.3. konsultuoja, informuoja asmenį pagal teismo pirmininko nustatytą kompetenciją;

35.4. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

35.5. nukreipia asmenį pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

35.6. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir teismo pirmininko pavedimus.

36. Teismo raštinės skyriaus darbuotojai aptarnaudami asmenis atlieka šias funkcijas:

36.1. priima asmenų neprocesinius prašymus, pareiškimus bei skundus, patikslina jų esmę, patikrina ar pateikiami visi reikalingi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus gali prašyti pateikti papildomus dokumentus, kurių teismas pats negali gauti, arba pasiūlo papildyti ir pristatyti vėliau;

36.2. registruoja gautus prašymus, pareiškimus bei skundus ir perduoda juos teismo pirmininkui vizuoti;

36.3. perduoda prašymus nagrinėti pagal teismo pirmininko nustatytą kompetenciją, darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjančią darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas teismo kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

36.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

36.5. konsultuoja, informuoja asmenį pagal teismo pirmininko nustatytą kompetenciją;

36.6. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo, pareiškimo bei skundo nagrinėjimo eigą;

36.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

36.8. nukreipia asmenį pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

36.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir teismo pirmininko pavedimus.

37. Teismo raštinės skyriaus biurų darbuotojai aptarnauja asmenis pagal teismo pirmininko nustatytą kompetenciją ir darbo laiką:

37.1. Dokumentų priėmimo ir informacijos biuro darbo laikas – pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 7 valandos 30 minučių iki 17 valandos; penktadienį nuo 7 valandą 30 minučių ir baigiamas 15 valandą 45 minutes.

37.2. Susipažinimo su bylomis biure darbo laikas – pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 8 valandos iki 17 valandos; penktadienį nuo 8 valandos iki 15 valandos 45 minučių.

38. Dokumentų priėmimo ir informacijos bei Susipažinimo su bylomis biurais dirba be pietų pertraukos. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

39. Teismo pirmininkas asmenis priima pirmadieniais nuo 9.30 valandos iki 11.30 valandos; teismo pirmininko pavaduotojai pasirinktinai priima asmenis antradieniais nuo 8.30 valandos iki 10.30 valandos, trečiadieniais nuo 9.30 valandos iki 11.30 valandos. Asmuo, pageidaujantis pateikti į priėmimą kitu laiku, turi užpildyti nustatytos formos prašymą (1 priedas).

## **VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

40. Informaciją telefonu teikia teismo telefonistai, bendro pobūdžio informaciją telefonu gali suteikti ir kiti teismo darbuotojai.

41. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

41.1. paaiškinti, ar teismas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu, nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

41.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

41.3. teikti kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

42. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

42.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

- 42.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas teismo pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
- 42.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
- 42.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti teismo darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą teismo darbuotoją;
- 42.5. prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
- 42.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

- 43. Teismo pirmininko įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus gali pasirinktinai organizuoti anoniminę asmenų apklausą, siekiant nustatyti ar asmenys:
  - 43.1. pakankamai informuoti apie teismo darbo laiką;
  - 43.2. ar jiems patogus teisme nustatytas priėmimo laikas;
  - 43.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
  - 43.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;
  - 43.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
  - 43.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;
  - 43.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių teismas ėmėsi jų klausimams spręsti.
- 44. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

## **VIII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 45. Šioje tvarkoje neaptarti asmenų aptarnavimo klausimai gali būti įtvirtinti teismo pirmininko įsakymais.
-