

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO PANEVĖŽIO APYLINKĖS TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS IR REIKALAVIMAI

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Panevėžio apylinkės teisme taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Panevėžio apylinkės teisme (toliau – Teismas). Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

Taisyklėse vartojama sąvoka „darbuotojas“ apima visus Teisme dirbančius asmenis (išskyrus teisėjus) – valstybės tarnautojus, pagal darbo sutartis dirbančius darbuotojus, atsakingus už asmenų aptarnavimą.

4. Asmenų procesinio pobūdžio dokumentai nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jų nagrinėjimui netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

5. Asmenis Teismo darbuotojai aptarnauja Panevėžio apylinkės teismo darbo laiku. Bendraudami tiesiogiai su asmenimis Teismo darbuotojai turi segėti identifikacines korteles.

6. Teismo darbo laikas:

6.1. pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį – nuo 8 val. iki 17 val., penktadienį – nuo 8 val. iki 15.45 val.;

6.2. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

7. Teismo raštinės skyrius dirba be pietų pertraukos pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį – nuo 7.30 val. iki 17 val., penktadienį – nuo 8 val. iki 15.45 val. pagal atskirą Teismo pirmininko ar Teismo kanclerio patvirtintą grafiką;

8. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimo Teisme ir aptarnavimo klausimais laikas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas 10 punkte nurodytais būdais. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam laikui, Teismo darbuotojas apie tai įspėja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

9. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Teismo pirmininkas ar Teismo pirmininko pavaduotojai, turi iš anksto, ne vėliau kaip dieną iki priėmimo, užsiregistruoti telefonu (8 45) 502 151 arba atvykus į Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmus (Laisvės a. 17, Panevėžys, 208 kab.). Teismo pirmininkas asmenis priima trečiadieniais 13.30 - 16 val., Teismo pirmininko pavaduotojai - antradieniais 14 - 16 val. ir ketvirtadieniais 10 - 12 val. Vienam asmeniui priėmime skiriama iki 30 minučių.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

10. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu (adresu panevezio.apylinkes@teismas.lt). Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismą ar telefonu.

11. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Teismo darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

12. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, Teisme neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

13. Prašymas, pateiktas žodžiu, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

14. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau - teisės pažeidimai) požymių, Teismo darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Teismo pirmininko ar Teismo kanclerio sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

15. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Teismo darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas 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 (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva.

16. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

16.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 18 punkte nurodytais atvejais;

16.2. parašytas įskaitomai;

16.3. asmens pasirašytas.

17. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

Prašymas ar skundas, kuriame nenurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, taip pat jei nesuformuluotas reikalavimas arba prašymas nepasirašytas, Teismo pirmininko ar Teismo kanclerio sprendimu gali būti nenagrinėjamas.

18. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

19. Atstovaujamo asmens vardu į Teismą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

20. Kai prašymą ar skundą Teismui pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“.

21. Prašymas raštu, atsiųstas Teismui elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

22. Prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 21 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesų, galima atsakyti tą pačią dieną, Teisme neregistruojami, atsakymas į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 12 punkte nustatyta tvarka.

23. Asmuo, prašymą teikiantis Teismui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Teismo elektroninio pašto adresu.

Teismo darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsiant persiųsti jį Teismo bendruoju elektroninio pašto adresu arba pateikti Teismo raštinės skyriaus ar poskyrio vedėjui registruoti, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

24. Prašymų, skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją¹ organizuoja Teismo raštinės skyriaus ar poskyrio vedėjas.

25. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens „Trijų langelių“ asmenų aptarnavimo tarnyboje Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmuose ar kitų rūmų raštinės poskyriuose arba atsiųsti paštu arba elektroninėmis priemonėmis registruojami jų gavimo Teisme dieną Dokumentacijos plane numatytame registre ir perduodami nagrinėti pagal kompetenciją Panevėžio apylinkės teismo dokumentų valdymo tvarkos aprašo ir Panevėžio apylinkės teismo procesinių dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka.

26. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

27. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Teisme dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

28. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Teisme dienos, Teismo pirmininkas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 27 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Teismas per 2 darbo dienas nuo Teismo pirmininko tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Teismas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

¹ Tiek, kiek nustatyta pareigybės aprašyme.

30. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

31. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Teisme dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Teismo pirmininko sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Teismas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

32. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 16.1 papunktyje, 19 ir 20 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

33. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

34. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Teismo pirmininko ar Teismo kanclerio kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 22 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus.

35. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

36. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

36.1. 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;

36.2. 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;

36.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

37. Teismas, nagrinėjęs prašymą, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

38. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

39. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Teismo siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-uos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU TELEFONU

40. Teismo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu telefonu Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmuose - darbuotojai „Trijų langelių“ asmenų aptarnavimo tarnyboje; kituose rūmuose – raštinės poskyrio darbuotojai, kuriems ši funkcija numatyta pareigybės aprašyme.

41. Teismo darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą žodžiu telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Teismo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

41.1. paaiškinti, ar Teismas yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

41.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavęs Teismas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

41.4. pateikti kitą asmens pageidaujama 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.

42. Teismo darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu telefonu turi laikytis šių reikalavimų:

42.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Teismo pavadinimą;

42.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

42.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Teismo darbuotojų kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Teismo darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

43. Teismas kasmet atlieka asmenų aptarnavimo Teisme kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus.

44. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Teismui aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

44.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Teismo darbo laiką;

44.2. ar asmenims patogus Teisme nustatytas asmenų priėmimo laikas;

44.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

44.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių Teismo darbuotojų;

44.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

44.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

44.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Teismas ėmėsi sprenddamas jų klausimus.

45. Galimybę asmenims pareikšti anoniminę nuomonę organizuoja Teismo raštinės skyriaus vedėjas ir raštinės poskyrių vedėjai kartu su Teismo pirmininko padėjėju (ryšiams su žiniasklaida ir visuomene). Apklausos duomenys naudojami asmenų aptarnavimo Teisme kokybei gerinti. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Teismo internetinėje svetainėje.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Panevėžio apylinkės
teisme taisyklių
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(Teismo pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)