

ASMENŲ APTARNAVIMO BEI JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS APELIACINIAME TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo bei jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos apeliaciniame teisme (toliau – Teismas) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą, jų neprocesinių prašymų ir skundų (toliau kartu – prašymai) priėmimą ir nagrinėjimą Teisme, asmenų priėmimą pas Teismo pirmininką, Baudžiamųjų bylų ar Civilinių bylų skyrių pirmininkus, viešosios informacijos apie Teismo, kaip valstybės institucijos, veiklą teikimą.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija), (toliau – Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės) apibrėžtas sąvokas.

3. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus, Taisyklės taikomos tiek, kiek šie klausimai neregamentuojami Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose.

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. Teisme nagrinėjami rašytiniai, žodiniai ir teisės aktuose nustatyta tvarka elektroniniu būdu pateikti prašymai, kuriuose keliami klausimai priskirti Teismo kompetencijai.

6. Teismo valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, (toliau kartu – darbuotojai) šiose Taisyklėse nustatyta tvarka aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus turi laikytis 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 (toliau – Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymas) nustatytais dokumentų išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Teismo darbuotojo.

8. Prašymą nagrinėjantis Teismo darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Teismo pirmininko ar Teismo kanclerio sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, Teismo darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi raštu pranešti Teismo pirmininkui arba Teismo kancleriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Teismo darbuotojo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima Teismo pirmininkas.

9. Asmeniui neteikiama informacija, sudaranti valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį, ir kita informacija, kurią teikti draudžiama pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, taip pat privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.

10. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (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).

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

11. Teismui adresuotų prašymų priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą vieno langelio principu organizuoja ir vykdo Teismo raštinės skyrius (toliau – Raštinė).

12. Asmenys Raštinėje aptarnaujami Teismo darbo laiku: pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama 1 valanda. Dokumentai taip pat priimami kiekvieną darbo dieną papildomu laiku nuo 7.30 iki 8.00 val. Dokumentų priėmimo kabinete (1 aukšte, įėjimas iš Gedimino pr. pusės).

13. Raštinė:

13.1. priima rašytinius asmenų prašymus, patikslina prašymo esmę, patikrina, ar yra visi reikiami dokumentai, būtini sprendimui priimti, prireikus paprašo asmenį pateikti papildomus dokumentus arba pasiūlo prašymą papildyti ir pristatyti vėliau;

13.2. registruoja gautus prašymus ir perduoda nagrinėti Teismo pirmininko nustatyta tvarka, informuoja asmenį, kada ir koku būdu (telefonu, paštu ar kita elektroninių ryšių priemone) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą;

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

13.4. suteikia informaciją apie prašymo nagrinėjimo eigą;

13.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus.

14. Jeigu asmuo kreipiasi žodžiu į Teismą su prašymu, nepriskiriamu Teismo kompetencijai, asmenį aptarnaujantis Raštinės darbuotojas turi nurodyti, į kurią instituciją pareiškėjas turi kreiptis, ir pasakyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

15. Asmens pageidavimu jo aptarnavimo laikas gali būti iš anksto suderinamas telefonu ar kita elektroninių ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam asmens aptarnavimo laikui, atsakingi Raštinės darbuotojai apie tai įspėja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

16. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus ar turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, asmenį aptarnaujantis Raštinės ar kitas Teismo darbuotojas turi teisę jo neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Raštinės vedėjui. Teismo vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

17. Raštinėje visiems matomoje vietoje privalo būti Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga. Joje asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie asmenų aptarnavimo Teisme kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

18. Prašymų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją Teisme organizuoja Raštinė, vadovaudamasi šiuos klausimus reglamentuojančiais vidaus teisės aktais.

19. Asmenys prašymus gali pateikti raštu, tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis: per E. pristatymo sistemą (elektroninio pristatymo dėžutės pavadinimas – Lietuvos apeliacinis teismas; elektroninio pristatymo dėžutės adresas – 191831183) arba Teismo elektroniniu paštu (apeliacinis@apeliacinis.lt ir (ar)

apeliacinis@teismas.lt). Prašymai gali būti pateikiami žodžiu tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismą arba telefonu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išspręsti nedelsiant arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną ir nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų ir Teismo interesų. Į žodinius prašymus neteikiamas rašytinis atsakymas. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti suteikiama galimybė išdėstyti prašymą raštu.

20. Prašymas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Nemokančiam valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negalinčiam suprantamai reikšti minčių asmeniui kreipiantis žodžiu į Teismą, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Vertėją arba asmenį, gebantį išversti prašymą į valstybinę kalbą, pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva. Esant galimybei, vertimu pasirūpina Teismo darbuotojas, aptarnaujantis asmenį.

21. Asmeniui, raštu pateikiamam prašymą, įteikiama spaudu (gavimo data, registracijos numeris, prašymą priėmusio asmens vardas, pavardė, parašas) pažymėta jo prašymo kopija. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos Teisme asmens nurodytu adresu ar elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus arba prašymo kopija su registracijos žyma.

22. Raštu teikiamame prašyme turi būti nurodoma:

22.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo autentiškumą;

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

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

23. Raštu teikiamas prašymas turi būti:

23.1. 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 27 punkte nurodytu atveju);

23.2. parašytas įskaitomai;

23.3. konkretus ir suprantamas;

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

23.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Elektroniniu būdu teikiant prašymą turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, reikalavimus.

24. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu ir nagrinėjamas Taisyklėse nustatyta tvarka. Atsakymai į tokius prašymus siunčiami siuntėjo nurodytu elektroninio pašto ar elektroninio pristatymo dėžutės adresu.

25. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant Taisyklių 23.5 papunktyje nustatytų reikalavimų, į kuriuos galima atsakyti tą pačią ar kitą dieną, paprastai neregistruojami, o atsakymai į juos pateikiami elektroniniu būdu.

26. Teismo darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį Teismo elektroninio pašto adresu apeliacinis@apeliacinis.lt ir (ar) apeliacinis@teismas.lt, išskyrus Taisyklių 25 punkte nurodytus prašymus, į kuriuos pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto juos perskaitęs.

27. Atsižvelgdamas į Teismo atliekamas funkcijas ir šioje institucijoje dirbančių darbuotojų kompetenciją, Teismo pirmininkas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali

būti priimami. Informacija apie kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami, skelbiama Teismo interneto svetainėje bei informaciniame stende.

28. Nevalstybine kalba, kuri nenurodyta Teismo interneto svetainėje bei informaciniame stende, raštu pateikti asmenų prašymai Teisme gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

29. Kai asmens prašymą Teismui paduoda asmens atstovas, jis Teismui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 23 punkte nustatytus reikalavimus. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Kai atstovaujamo asmens vardu į Teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

30. 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 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

32. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti Raštinėje, taikant vieno langelio principą, atsiųsti paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, išskyrus Taisyklių 25 punkte nurodytus prašymus, turi būti užregistruojami LITEKO II neprocesinių dokumentų valdymo modulyje gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS RENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) IR JŲ APSKUNDIMAS

33. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Teisme dienos. Jeigu prašymas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena.

34. Tais atvejais, kai asmens kreipimasis neturi prašymo požymių ir jame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, toks kreipimasis 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.

35. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Teismo kompetenciją. Jeigu prašyme keliamas klausimas nėra susijęs su Lietuvos Respublikos Konstitucijoje ir kituose įstatymuose nustatytais Teismo pirmininko įgaliojimais ar nepriskirtas Teismo kompetencijai, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas viešojo administravimo subjektui, turinčiam reikiamus įgaliojimus, ir apie tai raštu pranešama asmeniui, paaiškinant jo prašymo persiuntimo priežastis.

36. Teisme paliekami nenagrinėti užregistruoti prašymai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas siuntėjui išsiunčiant pranešimą ir jame nurodant nenagrinėjimo priežastis, kurie:

36.1. pateikti nesilaikant Taisyklių 22–23 punktuose nustatytų reikalavimų, nebent Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip;

36.2. yra nesuprantamo turinio ir juose nėra išdėstyta konkreti problema ar prašymas;

36.3. grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais;

36.4. yra įžeidaus turinio ar neatitinka moralės normų;

36.5. kursto tautinę, rasinę, religinę ar socialinę nesantaiką, prievartą ir diskriminaciją;

36.6. teikiami dėl klausimų, kai Teismas jau yra priėmęs sprendimą; kartotiniai prašymai tuo pačiu klausimu, kai asmeniui jau buvo išaiškinti piktnaudžiavimo teise pateikti prašymą padariniai. Kartotiniais laikomi prašymai, kuriuose nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikti papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu nepriklausomai nuo to, ar prašymas pateikiamas tokiu pačiu būdu kaip ankstesni prašymai tuo pačiu klausimu, ar kitu būdu.

37. Draudžiama perduoti prašymą nagrinėti Teismo administracijos padaliniui arba darbuotojui, kurių veiksmai skundžiami.

38. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti prašymą pateikęs asmuo, ir Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos Teismas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją ir (ar) dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas iki tol, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir (ar) dokumentai. Kai per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tokiu atveju Teismas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

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

40. Jeigu asmuo prašyme kreipiasi dėl informacijos pateikimo, kuria disponuoja kitas viešojo administravimo subjektas, prašymas persiunčiamas kompetentingam viešojo administravimo subjektui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos ir apie tai informuojamas prašymą pateikęs asmuo.

41. Nustačius, kad Teismui adresuotame prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, jo kopija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos persiunčiama kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, prašymą nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją Teismui.

42. Asmens prašymą, adresuotą kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausanti 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.

43. Jeigu Teismui yra adresuota prašymo kopija ir tai prašyme aiškiai nurodyta, Teismas ją užregistruoja, įvertina prašymo turinį, supažindina Teismo pirmininką ar jo įgaliotą asmenį, tačiau prašymo nenagrinėja ir į jį neatsako, jeigu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

44. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Teismas tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasis Taisyklių 33 punkte nustatyto termino. 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 tol, kol

bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Teismas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

45. Atsakymai rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Popierinės formos atsakymas į prašymą paprastai parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Teisme. Dėl išnagrinėtų prašymų priimti sprendimai įforminami Teismo pirmininko ar pagal kompetenciją Teismo darbuotojo raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę. Atsakymai dėl išnagrinėtų prašymų įforminami laisvos formos raštu, kuriame motyvuotai atsakoma į asmens keliamus klausimus, nurodoma, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

46. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį:

46.1. 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;

46.2. į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

46.3. į prašymą priimti sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

46.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 46.1–46.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

47. Apie prašymo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui pranešama tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

48. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Teismo pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka, institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimas ir adresas, taip pat terminas, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

49. Atsakymų į asmenų prašymus registravimą LITEKO II neprocesinių dokumentų valdymo modulyje, jų siuntimą organizuoja ir vykdo Raštinė.

V SKYRIUS ASMENŲ PRIĖMIMAS

50. Teismo pirmininkas, Baudžiamųjų bylų ir Civilinių bylų skyrių pirmininkai pagal kompetenciją asmenis įprastai priima pirmą mėnesio trečiadienį nuo 10.00 iki 12.00 val. pagal Raštinės referento iš anksto užregistruotų asmenų sąrašą.

51. Asmuo, norintis, kad jį priimtų Teismo pirmininkas, Baudžiamųjų bylų ar Civilinių bylų skyrių pirmininkai, privalo registruotis žodžiu (atvykus į Teismą arba telefonu) arba raštu (atsiųsti raštą paštu, elektroninio ryšio priemonėmis).

52. Kai asmuo registruojasi žodžiu, Raštinės referentas privalo išsiaiškinti, koku klausimu norima kreiptis, ir registracijos žurnale įrašyti šiuos duomenis:

52.1. klausimo, dėl kurio kreipiamasi, esmė;

52.2. asmens vardas, pavardė (juridinio asmens pavadinimas);

52.3. telefono numeris ar kiti asmens kontaktiniai duomenys.

53. Tam tikrais atvejais Raštinės referentas gali pasiūlyti asmeniui klausimus pateikti raštu. Toks raštas registruojamas ir į jį atsakoma bendra tvarka.

54. Raštinės referentas per 3 darbo dienas informuoja asmenį apie priėmimo pas Teismo pirmininką, Baudžiamųjų bylų ar Civilinių bylų skyrių pirmininkus datą ir laiką, jeigu asmuo pageidauja į priėmimą atvykti ne Taisyklių 50 punkte nurodytu metu ir tokia galimybė jį priimti yra.

Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, Raštinės referentas apie tai informuoja asmenį.

55. Teismo pirmininko ir Baudžiamųjų bylų ar Civilinių bylų skyrių pirmininkų atsakymų į interesantų klausimus ribos nustatytos Lietuvos Respublikos teismų įstatyme ir Teisėjų etikos kodekse.

56. Teismo kancleris ar Raštinės vedėjas pagal savo kompetenciją asmenis priima Teismo darbo laiku.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

57. Už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu Teisme atsakingi Raštinės darbuotojai.

58. Teismo darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Teismą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingi Teismo darbuotojai:

58.1. prisistato skambinančiam asmeniui: pasako institucijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

58.2. atidžiai išklauso asmenį, prireikus paprašo plačiau paaiškinti prašymą;

58.3. aiškiai ir tiksliai atsako į klausimus;

58.4. asmens pageidavimu pateikia informaciją apie jo prašymo nagrinėjimo Teisme eigą bei asmens pageidaujama viešąją informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatyta tvarka, jeigu darbuotojui ši informacija prieinama;

58.5. jeigu išsamiam atsakymui parengti reikia daugiau laiko, tiksliai nurodo kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlo perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

58.6. paaiškina asmeniui, į kokį viešojo administravimo subjektą jis gali kreiptis, jeigu keliamo klausimo sprendimas nepriskirtas Teismo kompetencijai, asmens pageidavimu nurodo tokio viešojo administravimo subjekto adresą bei kontaktinius duomenis;

58.7. informuoja asmenį apie prašymo, adresuoto Teismui, pateikimo raštu tvarką, jeigu asmens keliamas klausimas priskirtas Teismo kompetencijai;

58.8. išsiaiškinęs keliamą klausimą, prireikus peradresuoja skambutį Teismo darbuotojui pagal kompetenciją;

58.9. kalba ramiai, mandagiai atsisveikina.

59. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Teismo darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Teismo darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

60. Taisyklių 58 punkte nustatytų reikalavimų bendraujant telefonu privalo laikytis visi Teismo darbuotojai.

VII SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

61. Asmenų prašymų nagrinėjimo kokybės vertinimas gali būti integruojamas į asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą, atliekamą vadovaujantis Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašu, patvirtintu 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 pavirtinimo“. Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu asmenų prašymų nagrinėjimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę gali būti vertinama ir kitokiomis priemonėmis.

62. Raštinės vedėjas kiekvienais metais susistemina Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje padarytus įrašus.

63. Remiantis asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės rezultatais, numatomi asmenų aptarnavimo Teisme kokybės gerinimo veiksmai.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

64. Taisyklės ir kita informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu ir jų prašymų priėmimu, skelbiamos Teismo patalpose asmenims prieinamose vietose ir interneto svetainėje www.apeliacinis.lt.
