

# Asmenų aptarnavimo teismuose standartas



ŽMOGAUS STUDIJŲ CENTRAS  
HUMAN STUDY CENTER



Asmenų  
aptarnavimo  
teismuose  
**standartas**



# Asmenų aptarnavimo teismuose standartas



ŽMOGAUS STUDIJŲ CENTRAS  
HUMAN STUDY CENTER

Vilnius, 2015

Autoriai: dr. Gintaras Chomentauskas, dr. Edita Dereškevičiūtė, Justinas Burokas

Korektūra  
Aurelija Dvylytė

Leidėjas  
UAB Žmogaus studijų centras, 2015



ŽMOGAUS STUDIJU CENTRAS

Šis leidinys yra parengtas Nacionalinei teismų administracijai įgyvendinant 2009–2014 m. Norvegijos finansinio mechanizmo programos „Efektyvumas, kokybė ir skaidrumas Lietuvos teismuose“ ir Lietuvos Respublikos biudžeto lėšomis finansuojamą projektą „Teismų sistemos atstovų (įskaitant teisėjų, teismo darbuotojų ir NTA atstovų) kompetencijos gerinimas (mokymas)“.

Projekto Nr. NOR-LT13-NTA-01-TF-01-001.



norway  
grants

NORVEGIJOS PARAMA LIETUVAI:  
partnerystė vertybėms  
kurti ir išsaugoti

# Turinys

Pratarmė	7
Pagrindiniai aptarnavimo principai	8
<b>1 APTARNAVIMO SĄLYGOS</b>	
1.1. Aptarnavimo aplinka	11
1.2. Darbo vieta	13
1.3. Darbuotojo išvaizda	16
1.4. Informacijos konfidencialumas	19
1.5. Racionaliai naudojamas laikas	24
1.6. Institucijos įvaizdžio kūrimas	26
<b>2 ASMENŲ APTARNAVIMAS</b>	
2.1. Bendravimo procesas	31
2.2. Bendravimas telefonu	41
2.3. Bendravimas elektroniniu paštu	46
2.4. Bendravimas su žiniasklaida	50
2.5. Teismo posėdžių organizavimas	52
<b>3 SUDĖTINGOS SITUACIJOS</b>	
3.1. Pretenzijos ir skundai	59
3.2. Elgesys suklydus	62
3.3. Konfliktų valdymas	67
3.4. Sudėtingos aptarnavimo situacijos	71
3.5. Emocijų ir streso valdymas	85
Asmenų aptarnavimo teismuose kokybės užtikrinimas: gerosios praktikos pavyzdžiai	90
Asmenų aptarnavimo Lietuvos teismuose kokybės monitoringas	94
Santrauka	96
Summary	97
Teisės aktų sąrašas	98
Aktualios nuorodos	100



# PRATARMĖ

Teismų pareiga – vykdyti teisingumą. Tai didelė atsakomybė siekiant, kad visi teismų sistemos nariai laikytųsi pačių aukščiausių veiklos standartų.

Svarbu suprasti, kad didžiausias dėmesys teismuose turėtų būti skiriamas asmenims, besikreipiantiems į teismą, jų aptarnavimo kokybei ir pasitenkinimui teismų teikiamomis paslaugomis. Juk įvaizdis formuojamas ne tik teismo posėdžių salėse, bet ir kiekvieną kartą aptarnaujant atvykusius asmenis, atsiliepiant telefonu ar siunčiant elektroninius laiškus. Pasitikėjimo piramidė lipdoma iš mažų detalių. Nuo to, kaip bendrausime su atvykusiu asmeniu ir išsiaiškinsime jo poreikius, ar kiekvienu atveju būsime vienodai malonūs ir pagarbūs, ar laiku suteiksime visą reikalingą informaciją interesantams, ar tinkamai išspręsime sudėtingas situacijas, taip pat kaip apsirengę ir kokioje darbo aplinkoje pasitiksime į teismą besikreipiančius asmenis, priklausys jų nuomonė apie visą Lietuvos teismų sistemą.

Šis standartas – mūsų visų vedlys kasdienėse ir sudėtingose situacijose, neleisiantis suklysti sudvejojus savo veiksmų teisingumu. Tai patikimas pagalbininkas, kuriame, suabejoję savo elgesiu, visada rasime atsakymą. Čia sudėti patarimai mums visiems, kaip nepadaryti klaidos, galinčios skaudžiai kainuoti visos sistemos reputaciją.

Teisėjų tarybos pirmininkas  
Egidijus Laužikas

# PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

Dirbant teisme tenka bendrauti su įvairiais asmenimis – skirtingo amžiaus, išsilavinimo, socialinio statuso. Kiekvienas jų turi skirtingą bendravimo su teismais patirtį, skirtingus lūkesčius, žinių lygį, bet visi jie mums yra vienodai svarbūs ir verti puikaus aptarnavimo.

Asmenų aptarnavimo teismuose standarte (toliau – Standartas) išdėstytos asmenų aptarnavimo nuostatos grindžiamos 9 pagrindiniais principais.

## 1. Pagarba

Visi asmenys nusipelno tokio pat pagarbaus aptarnavimo. Bendraudami vadovaukime aukštinę taisyklę: elkis su kitais taip, kaip norėtum, kad kiti elgtųsi su tavimi.

## 2. Teisingumas, objektyvumas ir nešališkumas

Kaip teisingumo sistemos dalis išskirtinį dėmesį turime skirti teisingumui, objektyvumui ir nešališkumui. Svarbu, kad neturėtume jokių išankstinių nuostatų asmenų atžvilgiu, siektume padėti kiekvienam besikreipiančiam į mus.

## 3. Reprezentatyvi apranga ir elgesys

Mūsų apranga ir išvaizda atspindi požiūrį į teisme apsilankančius asmenis ir darbą. Neužmirškime: mūsų išvaizda lemia asmenų reakciją į mus. Visada įsitikinkime, ar apranga atitinka galiojančius standartus ir tinkamai reprezentuoja teismą.

## 4. Nuoširdus dėmesys

Bendraudami su asmeniu visada skirkime jam 100 procentų dėmesio. Būkime atviri ir atidūs asmens poreikiams.

## 5. Išsami ir patikima informacija

Asmenys kreipiasi į teismo darbuotojus norėdami gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus. Suteikti išsamią ir patikimą informaciją – viena pagrindinių mūsų atsakomybių. Esame tam, kad padėtume rasti asmenims aktualių problemų sprendimus.

## 6. Profesionalumas

Savo profesionalumą parodome kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iškylančius iššūkius bei problemas.

## 7. Įsipareigojimų vykdymas

Jei norime užsitarnauti asmenų pasitikėjimą, visada turime priiimti asmeninę atsakomybę už savo įsipareigojimus ir juos atsakingai vykdyti.

## 8. Racionalus laiko naudojimas

Nuolat stenkimės taupyti kitų ir savo laiką, būti punktualūs, tinkamai planuoti užduotis ir ieškoti efektyviausių sprendimų. Besikreipiančių asmenų klausimus spręskime iš karto, o jei to padaryti negalime, visada paaiškinkime, kiek laiko užtruksime (tyrimai rodo, kad asmenis labiausiai piktina ne laukimas, o neapibrėžtumas, kiek laiko teks laukti).

## 9. Inicatyva (galiu daugiau, nei tik „privalau“)

Standarte aprašytos nuostatos – tai kokybiško asmenų aptarnavimo pagrindas. Nuolat stenkimės pažvelgti į save aptarnaujamo asmens akimis ir paklausti savęs: ką dar galėčiau padaryti dėl asmens? Kartais maži papildomi dalykai tampa nuoširdžiu gestu, parodančiu, kad asmuo mums tikrai rūpi.

### **Kam (kuriems teismų darbuotojams) taikomas Standartas?**

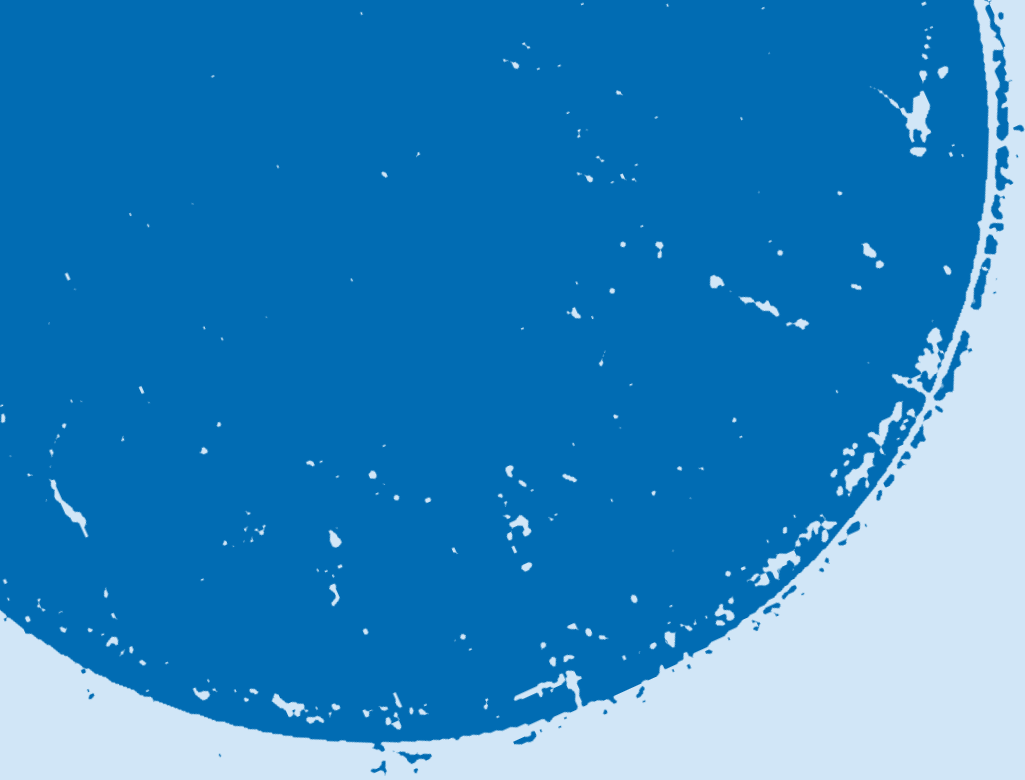
Standarto nuostatų privalo laikytis visi teismuose dirbantys valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

Teisėjai, teismų pirmininkai, pirmininkų pavaduotojai ir skyrių pirmininkai bendraudami su asmenimis vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisėjų etikos kodeksu.

**Asmenys, apie kurių aptarnavimą kalbama Standarte, – visi į teismą besikreipiantys asmenys.**

# ① Aptarnavimo sąlygos





## 1.1. APTARNAVIMO APLINKA

### TAIP

- Įsitikinu, kad pastate yra aiškios nuorodos į pagrindines asmenų aptarnavimo vietas (informacijos teikimo langelius, raštinę, teismo posėdžių sales, archyvą ir pan.). Pamatęs reikiamo kabineto nerandantį asmenį pasiteirauju, kuo galiu padėti.

- Įsitikinu, kad ant patalpų durų yra tvarkingos iškabos.

- Jei pastato viduje yra vaizdo kamerų, įsitikinu, kad prie įėjimo į pastatą yra įspėjimas, kad teismo patalpos yra stebimos vaizdo kameromis (pvz.: „Siekiant užtikrinti saugumą, patalpos yra stebimos vaizdo kameromis“).

- Įsitikinu, kad informacija skelbimų lentose pateikta tvarkingai, nėra pasenusios, neaktualios informacijos; skelbimų lentos yra gerai apšviestos. Įsitikinu, kad informacija, pateikta skelbimų lentose, taip pat būtų pateikta teismo interneto svetainėje. Esant galimybei, aktuali informacija (apie teismo posėdžius ir kt.) skelbiama interaktyviojoje lentoje.

- Jei teismo patalpose yra lankstinukų (informacinių lapelių), įsitikinu, kad jie sudėti tvarkingai, gerai apšviestose vietose.

- Įsitikinu, kad matomoje ir patogioje vietoje padėtos asmenų nuomonės apie aptarnavimą teisme (grįžtamojo ryšio) anketos ir dėžutė anketoms mesti, arba, jei dėžutės nėra, informuoju asmenis, kur jie gali grąžinti užpildytas anketas.

- Įsitikinu, kad dokumentų pildymo pavyzdžiai padėti asmenims lengvai prieinamose ir gerai apšviestose laukimo vietose.

- Pasinaudojęs bendrosiomis patalpomis, jas sutvarkau.

- Palaikau švarą ir tvarką, informuoju atsakingą asmenį apie sulūžusį inventorių, netvarką bendrojo naudojimo patalpose ir kitaip rūpinuosi, kad aplinka teisme būtų švari ir tvarkinga.

- Rūkau tik tam skirtose vietose. Teismo pastato išorėje ir viduje yra aiškios nuorodos į rūkymo zonas; prie pagrindinio įėjimo į teismo pastatą yra aiškiai matomas rūkyti draudžiantis ženklas.

## KODĖL TAIP?

- Vienas pagrindinių asmenų, besikreipiančių į teismą, poreikių – fizinis ir psichologinis saugumas, komfortas. Dėl teismų veiklos specifikos teisme besilankantys asmenys dažnai ateina čia jausdami nerimą, įtampą, pyktį ar kitas nemalonias emocijas.
- Aiškios nuorodos teismo pastate, aiški ir aktuali informacija skelbimų lentose, lankstinukuose ir tvarkinga aplinka mažina įtampą ir suteikia saugumo, nes padeda asmenims orientuotis, greitai rasti reikalingas patalpas, darbuotojus, sužinoti atsakymus ir pan.
- Teismo pastato išorės ir vidaus aplinka – tarsi drabužis, kuriuo jis pasitinka kiekvieną asmenį, jis daro reikšmingą įtaką asmens įspūdžiui apie teismą, o vėliau – ir jo elgesiui bendraujant su teismo darbuotojais, teismo posėdžių metu. Tvarkinga aplinka rodo pagarbą žmonėms, kuria profesionalumo įspūdį ir disciplinuoja apsilankiusius asmenis, skatina juos elgtis pagarbiau ir santūriau.
- Tvarkingoje aplinkoje maloniau dirbti ir teismo darbuotojams.

## NE

- Nepalieku pastebėtos netvarkos.
- Nerūkau prie paradinių teismo pastato durų.
- Teismo patalpose nepalieku su teismų sistemos veikla nesusijusių lankstinių (informacinių lapelių).

## KODĖL NE?

- Rūkymas prie paradinio įėjimo – nepagarbą teismui ir jame apsilankiusiems asmenims rodantis elgesys. Toks teismo darbuotojo elgesys gali paskatinti ir kitus (kolegas ar teisme apsilankiusius asmenis) elgtis netinkamai.
- Su teismo veikla nesusijusi informacija ne tik blaško dėmesį, bet ir pažeidžia vieną pagrindinių teisėsaugos ir šio Standarto principų – nešališkumą, nes gali formuoti nuomonę, kad teismas proteguoja tam tikras paslaugas, įmones ar pan.

## 1.2. DARBO VIETA

### TAIP

- Rūpinuosi, kad mano darbo stalas būtų švarus ir tvarkingas, ant jo būtų tik darbui reikalingos priemonės. Ant darbo stalo galiu turėti vieną asmeninį daiktą, nenaudojamą darbinėms funkcijoms (pvz., įrėmintą nuotrauką).

- Prieš darbo pabaigą susitvarkau savo darbo vietą.

- Esu nustatęs neutralų kompiuterio ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlį (pvz., ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlis gali būti gamtovaizdis, gėlės, spalvų mozaika ar pan.) (galioja ir teismo posėdžių salėse esantiems bei bendrojo naudojimo kompiuteriams).

- Valgau tik tam skirtose vietose. Jei įstaigoje nėra valgyti skirtų patalpų, galiu valgyti savo darbo vietoje, bet tik pietų pertraukos metu ir tik įsitikinęs, kad į mano darbo vietą neužeis asmenys.

- Žinau, kad ant mano darbo stalo gali būti kavos ar arbatos puodukas ar stiklinė (išskyrus tuos atvejus, kai dirbu raštinėje ar kitose informacijos asmenims teikimo vietose, – ten asmenims matomose vietose nelaikau jokio gėrimo puoduko ar stiklinės).

- Jei klausausi muzikos, naudoju ausines, mano mobiliojo telefono garsas nustatytas tokiu garsumu, kad netrukdytų kolegoms dirbti.

- Telefonu asmeniniais reikalais kalbu išėjęs iš kabineto, kad netrukdyčiau kolegoms dirbti.

- Kabinete aiškiai matomoje, pagarbioje vietoje gali būti (o teismo pirminio, teismo pirmininko pavaduotojo, teismo kanclerio, raštinės vedėjo ir kitose teismą reprezentuojančiose patalpose turi būti) teisingumo, nešališkumo vertybės atspindinčios simbolikos (pvz., teisėjo plaktukas, kodeksas, Temidė ar pan.).

- Kabinete laikau saikingą vazoninių gėlių skaičių – tik tiek ir tokių, kurios netrukdo dirbti ir bendrauti su asmenimis (pvz., neužstoja kompiuterio ekrano, neuždengia darbo stalo ar stalčių, neskleidžia intensyvaus kvapo ir pan.) ir dėl kurių neprieštarauja tame pačiame kabinete dirbantys kolegos.

- Kabinete galiu pakabinti vieną neutralų, etikos ir moralės normas atitinkantį paveikslą, nuotrauką ar kalendorių.

- Švenčių laikotarpiu (pvz., Kalėdų, Velykų ir pan.) savo darbo vietą galiu papuošti saikinga su šventėmis susijusia simbolika, tačiau tik tokia, kuri netrukdo dirbti ir bendrauti su asmenimis (pvz., neužstoja kompiuterio ekrano, neuždengia darbo stalo ar stalčių, neskleidžia intensyvaus kvapo ir pan.) ir dėl kurios neprieštarauja tame pačiame kabinete dirbantys kolegos.

### KODĖL TAIP?

- Darbo vieta yra tarsi veidrodis, atspindintis teismo darbuotojo požiūrį į savo darbą, apsilankiusius asmenis ir kolegas. Sutvarkyta, švari darbo vieta parodo, kad joje laukiamas kiekvienas lankytojas, o jos šeimininkas yra profesionalus, tvarkingas ir disciplinuotas žmogus.
- Tyrimai rodo, kad švari ir tvarkinga darbo vieta užtikrina ne tik didesnę darbingumą ir laiko panaudojimo efektyvumą bei rezultatus (nes lengviau rasti norimus dokumentus ir pan.), bet ir geresnę darbuotojo savijautą darbe.



## NE

- Ant stalo nepalieku šiukšlių, kavos (arbatos) ar purvo dėmių, trupinių, maisto likučių ir pan.
- Nelaikau maisto produktų ir gėrimų, pirkinčių krepšių, nešvarių indų, asmeninių daiktų (skėčio, batų ar pan.), asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvepalų, cigarečių pakelių ir panašių su darbu nesusijusių daiktų (pvz., smilkalų, žvakių ir pan.), asmeninio pobūdžio informacijos matomoje kabineto vietoje.
- Ant kabineto sienų ar pan. nekabinu nuotraukų, paveikslų, kalendorių ar pan. daiktų, kurie pažeidžia etikos ir moralės normas ir (arba) yra reklaminiai.
- Nustatydamas kompiuterio ekrano darbalaukio foną ir užsklandą nenaudoju etikos ir moralės normas pažeidžiančių, reklaminių vaizdų.
- Nevartoju maisto produktų ar gėrimų aptarnaudamas asmenis.
- Darbo vietoje nepriimu pažįstamų asmenų, giminaičių. Jeigu neišvengiama, tai darau taip, kad netrukdyčiau kolegoms.
- Netrukdu dirbti kitiems savo pomėgiu klausytis muzikos ar asmeniniais pokalbiais.

### KODĖL NE?

- Daiktais apkrautas darbo stalas, su darbu nesusiję daiktai kabinete – tai ne darbštumo, o neprofesionalumo atspindys.
- Kiekvienas ne vietoje padėtas daiktas blaško dėmesį, gaišina darbo laiką (tyrimai rodo, kad žmogus, dirbantis prie netvarkingo stalo, per dieną sugaišta iki 1,5 val. ko nors ieškodamas ar blaškomas pašalinių dalykų, tai sudaro 7,5 val. per savaitę) ir kuria nepalankų įspūdį apie teismą ir darbuotoją.

## 1.3. DARBUOTOJO IŠVAIZDA

### TAIP

- Esu švarus ir tvarkingas.

- **Kasdien** dėviu ne mažiau nei šiuos minimalius reikalavimus atitinkančią dalykinio stiliaus aprangą:

- **moterų apranga:** kostiumėlis (sijonas arba kelnės, švarkas) arba derantis švarkas, palaidinė ar megztinis, liemenė ir kelnės ar sijonas; palaidinė arba marškinėliai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis); suknelė; saikingi papuošalai, makiažas, šukuosena ir manikiūras tvarkingi ir neprovokuojantys, kvepalai neintensyvūs; suknelės ar sijono ilgis ne trumpesnis nei 5 cm virš kelių; avalynė švari ir tvarkinga, kulnai ne aukštesni nei 10 cm;

- **vyrų apranga:** kostiumas (kelnės, švarkas) arba derančios kelnės ir švarkas ar megztinis, liemenė; marškiniai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis); aksesuarai saikingi, šukuosena tvarkinga ir neprovokuojanti, kvepalai neintensyvūs, avalynė švari ir tvarkinga.

- **Dalyvaudamas teismo posėdyje** dėviu ne mažiau nei šiuos minimalius reikalavimus atitinkančią dalykinio stiliaus aprangą:

- **moterų apranga:** kostiumėlis (sijonas ar kelnės, švarkas) arba derantis švarkas, palaidinė, liemenė ir kelnės ar sijonas, formalaus stiliaus suknelė, palaidinė ar marškinėliai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis), neperšviečiami; saikingi papuošalai, makiažas, šukuosena ir manikiūras tvarkingi ir neprovokuojantys, kvepalai neintensyvūs; prie suknelės ar sijono visada mūviu beraštes, neutralių spalvų kojines ar pėdkelnes; suknelės ar sijono ilgis ne trumpesnis nei 5 cm virš kelių; avalynė švari ir tvarkinga, ne aukštesne nei 7 cm pakulne, uždaru priekiu;

- **vyrų apranga:** kostiumas (kelnės ir švarkas) arba derančios kelnės ir švarkas, marškiniai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis), kaklaraištis ar peteliškė, aksesuarai saikingi, šukuosena tvarkinga ir neprovokuojanti, kvepalai neintensyvūs, avalynė švari ir tvarkinga, priderinta prie aprangos stiliaus.

- Jei neaptarnauju asmenų, penktadieniais galiu dėvėti tvarkingą laisvalaikio stiliaus aprangą (pvz., kelnės, džinsus ar sijoną, vilkėti derantį megztinį, marškinius, švarką).

- Nešioju aiškiai matomą darbuotojo identifikavimo kortelę\*, kurioje nurodyta įstaiga, pareigos, vardas ir pavardė. Galiu nesegėti identifikavimo kortelės būdamas savo kabinete ir kai esu įsitikinęs, kad į mano kabinetą neateis joks į teismą atvykęs asmuo.

- Rūpinuosi ne tik savo, bet ir kolegų išvaizda, todėl prireikus pasakau draugišką pastabą.

### KODĖL TAIP?

- Tyrimais įrodyta, kad žmonės susidaro nuomonę apie kitą asmenį per vieną dešimtąją sekundės dalį, remdamiesi tik jo išvaizda. Šis pirmasis įspūdis ne tik daro reikšmingą įtaką kito žmogaus (savybių, elgesio, elgesio motyvų) suvokimui, bendravimui, bet ir yra toks stiprus, kad vėliau jį pakeisti gana sunku.

- Reprezentatyvi, teisme deranti švari ir tvarkinga išvaizda, dalykinė apranga kuria patikimo ir profesionalaus darbuotojo įspūdį, tinkamai reprezentuoja atstovaujamą instituciją ir prisideda formuojant teigiamą teismo įvaizdį.

- Rūpinantis savo išvaizda rodoma pagarba kitam asmeniui.

\* Ši nuostata taikoma tik tiesiogiai asmenis aptarnaujantiems teismo darbuotojams.

## NE

- Nedėviu aprangos su simbolika, užrašais, pažeidžiančiais etikos ir moralės normas ir nederančiais su Lietuvos valstybės, teismų atributika (pvz., reklaminiiais užrašais, užrašais ir simboliais, propaguojančiais religinius, rasinius ar kt. įsitikinimus, gyvūnų ar žmonių atvaizdais, fotografijomis ir pan.). Vengiu ryškių gėlėtų motyvų, stambiais raštais margintų audinių.
- Darbe neaviu sportinių batelių, šlepečių, nedėviu laisvalaikio, sportinio ar paplūdimio stiliaus aprangos (pvz., šortų, bridžų, suknelių ar palaidinių su petnešėlėmis ir pan.) ir peršviečiamų, giliomis iškirptėmis, pernelyg aptemptų, pečius, nugarą ar pilvą apnuoginančių arba apatinį trikotažą atidengiančių drabužių.
- Žinau, kad darbe netoleruojamas prakaito, nevalyvumo kvapas, intensyvaus kvapo kvepalai, stiprus tabako kvapas.

### KODĖL NE?

- Teismų darbuotojams patartina rengtis taip, kad jų išvaizda neprovokuotų teisme apsilankiusių asmenų ir (arba) kolegų.

## 1.4. INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMAS\*

### TAIP

- Užtikrinu, kad mano darbo vietoje (pvz., dokumentuose ant darbo stalo, kompiuterio ekrane) asmenys nematytų jokios konfidencialios informacijos.

- Palikdamas savo darbo vietą, užrašau kompiuterį, padedu j saugią vietą spaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su asmenimis susijusius dokumentus.

- Dalinuosi konfidencialia informacija su asmenimis, kurie turi teisę ją žinoti, tik įsitikinęs, kad jos negali išgirsti kiti.

- Jei kiti su aptarnaujamu asmeniu nesusiję asmenys gali išgirsti konfidencialią informaciją apie aptarnaujamą asmenį, nesusijusių asmenų mandagiai paprašau pasitraukti atokiau, sakydamas šią ar panašią frazę: „Gal malonėtumėte (galėtumėte) palaukti toliau, aš būtinai Jus aptarnausiu (priimsiu ar suteiksiu Jums informacijos ar pan.), kai tik baigsiu bendrauti su šiuo žmogumi.“ Jei asmuo nesitraukia, mandagiai primenu, kad negaliu tęsti darbo, kol jis neįvykdys šio prašymo,

sakydamas šią ar panašią frazę: „Mes labai rūpinamės informacijos konfidencialumu, todėl negaliu tęsti pokalbio, kol Jūs girdite jį. Malonėkite pasitraukti kiek toliau (palaukti vestibulyje ar pan.), aš būtinai Jus priimsiu, kai tik baigsiu pokalbį. Ačiū.“

- Asmeniui kreipiantis telefonu ir prašant pateikti informacijos, kuri teikiama tik įgaliotiems asmenims, rekomenduojame pateikti prašymą teismui raštu, nurodant, kokios informacijos jis prašo, savo kontaktinius duomenis – telefoną, elektroninį paštą, adresą, kuriais būtų galima pateikti atsakymą į prašymą. Informuojame, kad dėl prašymo patenkinimo ar nepatenkinimo sprendimą priims teisėjas (ar kitas įgaliotasis asmuo) per teisės aktuose nustatytus terminus.

- Telefonu teikiu tik tą informaciją, kuri yra viešai žinoma ar skelbiama, taip pat apie teismo posėdžio datą, laiką, vietą, informaciją apie teismo sprendimą („priimtas“ ar „nepriimtas“).

\* **Konfidenciali informacija** – tai informacija, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (arba) teismo vidaus taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti teismo ar asmenų interesams. Standarte aprašytos nuostatos neapima visų priemonių, naudojamų saugant valstybės ir tarnybos paslaptį sudarančią informaciją. Ši informacija turi būti saugoma taip, kaip aprašyta specialiuose teisės aktuose.

● Jei nesu tikras, ar neįgaliojam asmeniui telefonu galiu teikti jo prašomą informaciją, pirmiausia įvertinu, ar prašoma atskleisti informacija gali padaryti ža-

los kitiems asmenims ir teismui, ir (arba) pasikonsultuoju su tiesioginiu vadovu ar kitu atsakingu teismo darbuotoju ir suteikiu informacijos tik gavęs jų leidimą.

### KODĖL TAIP?

● Itin svarbu, kad asmenys galėtų pasitikėti teismu ir kiekvienu jo darbuotoju, jaustis saugiai, todėl darbuotojai privalo visada atsakingai saugoti jiems patikėtą informaciją.

● Konfidencialios informacijos saugojimas – tai kiekvieno darbuotojo pareiga ir asmeninis įsipareigojimas į teismą besikreipiančiam asmeniui ir teismui.



## NE

- Nejgaliotiesiems asmenims\* ne-teikiu konfidencialios informacijos tie-siogiai ir (arba) telefonu (žr. toliau „Ne-jgaliotiesiems asmenims teikiamos ir neteikiamos informacijos pavyzdžiai“).
- Niekada neaptarinėju jokios informa-cijos apie asmenį viešai arba su kitais as-menimis, nesusijusiais su jo aptarnavimu.
- Nekalbu su bendradarbiais darbo klausimais, jei bendrauju ar manęs laukia bent vienas asmuo. Jei pokalbis su kolega yra neatidėliotina būtinybė ir nebus at-skleidžiama konfidenciali informacija, at-siprašau aptarnaujamo asmens ir prašau jo leidimo kreiptis į kolegą, sakydamas šią ar panašią frazę: „Labai atsiprašau, trumpai atsakysiu į kolegą klausimą ir mes tęsime pokalbį“, o pratęsdamas pokalbį su asme-niu padėkoju: „Dėkoju, kad palaukėte.“

### KODĖL NE?

- Spręsdamas klausimą, ar suteikti prašomos informacijos, darbuotojas visuo-met turi pagrįstai įvertinti, kokios žalos asmeniui ar teismo reputacijai gali padaryti informacijos atskleidimas.
- Dėl konfidencialios informacijos atskleidimo besikreipiančio asmens nepasi-tenkinimas, moralinis spaudimas, konflikto eskalavimas ar paties darbuotojo per-dėtas noras padėti (pasitarnauti) nėra pagrindas atskleisti konfidencialią informaci-ją. Todėl net ir tais atvejais, kai susiduriama su įkyriais ar grasinančiais prašytojais, vienintelis leidžiamas atsakymas: „Ne, nes teismas privalo užtikrinti konfidencialios informacijos saugumą.“

\* *Įgaliojaisiais asmenimis* laikomi procesines teises turintys asmenys, kurie tiesiogiai atvykę į teismą pateikia oficialų asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

## Neįgaliesiems asmenims teikiamos ir neteikiamos informacijos pavyzdžiai

### Teikiama informacija:

- viešai skelbiama informacija apie teismo posėdį: teismo posėdžio laikas, vieta, šalys ir pan.;
- kada teismas nagrinėja arba išnagrinėjo bylą, kokia bylos eiga;
- kokiam teisėjui yra paskirta byla;
- kokį procesinį sprendimą teismas priėmė, kokius procesinius veiksmus atliko;
- nuorodos, kur asmuo gali rasti viešai skelbiamos informacijos apie teismų sprendimus;
- kai teikiama informacija apie neįsiteisėjusius teismo sprendimus, nuosprendžius, nutartis, nutarimus, pažymima, kad šie teismo dokumentai yra neįsiteisėję, ir, asmeniui klausiant, paaiškinama jų apskundimo tvarka;
- teismo atstovo ryšiams su visuomene vardas, pavardė, pareigos ir kontaktai;

### Neteikiama informacija:

- kurios paskelbimas ir atskleidimas pažeistų asmenų teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą arba pažeistų ar apribotų kitas žmogaus teises ir laisves (pvz., apie konkretų asmenį byloje pateikta informacija; informacija, ar konkrečiam asmeniui (organizacijai) yra iškelta byla, ar gautas ieškinys, jei ši informacija nėra paskelbta viešai; apie teismo sprendimo turinį, motyvus ir pan.);
- kuri pagal Lietuvos Respublikos įstatymus sudaro valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę arba banko paslaptį;
- kuri gali žeminti asmens garbę ir orumą;
- kuri susijusi su teisme nagrinėjama arba išnagrinėta įvaikinimo, politinio prieglobsčio Lietuvos Respublikoje suteikimo byla ar kita neviešame teismo posėdyje nagrinėta byla ir gali atskleisti duomenis, dėl kurių apsaugos teismas nagrinėjo bylą neviešame teismo posėdyje;

### Teikiama informacija:

- kita informacija, kurios paskelbimas nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių, asmens duomenų apsaugos reikalavimų ir kurią, atsižvelgiant į bylos pobūdį ir procesinę stadiją, reikia nurodyti, siekiant išsamiai ir nešališkai informuoti visuomenę apie bylos nagrinėjimą.

### Neteikiama informacija:

- kuria atskleidžiami nepilnametį proceso dalyvį leidžiantys identifikuoti duomenys;
- kurios paskelbimas ir atskleidimas trukdytų teismui nagrinėti bylą;
- kuria atskleidžiami ikiteisminio tyrimo duomenys, išskyrus duomenis, susijusius su teismo atliekamais veiksmais (duomenys apie teismo posėdį, jame priimtus sprendimus, jų motyvus ir pan.), jei jų paskelbimas netrukdytų tyrimui;
- neišnagrinėtų bylų medžiaga, išskyrus nustatyta tvarka nuasmenintus ir Lietuvos teismų informacinėje sistemoje „Liteko“ paskelbtus teismo priimtus procesinius dokumentus;
- kita informacija, kurią atskleisti draudžia įstatymas.

## 1.5. RACIONALIAI NAUDOJAMAS LAIKAS

### TAIP

● Darbo vietoje esu tiksliai nustatytu darbo pradžios laiku.

● Į paskirtus susitikimus ar susirinkimus visada ateinu sutartu laiku.

● Pietauju ir po pietų pertraukos į darbo vietą grįžtu tiksliai nustatytu laiku.

● Visada maloniai aptarnauju asmenį, net jei jis atvyko iki įstaigos darbo valandų pabaigos likus kelioms minutėms. Baigiu darbą tik tada, kai baigiu bendrauti su paskutiniu iki įstaigos darbo valandų pabaigos atvykusi asmeniu.

● Jei asmuo atvyko ar paskambino prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, išsiaiškinu kreipimosi tikslą, skubumą ar aktualumą (pvz., atvyko iš kito miesto, kitą dieną išvyksta į užsienį ar pan.) ir, jei įvertinęs šias aplinkybes nusprendžiu, kad aptarnavimas neužtruks ilgiau nei 10 min., asmenį aptarnauju. Kitu atveju maloniai paprašau asmens kreiptis jam patogiu teismo darbo metu, sakydamas šią ar panašią frazę: „Dėl Jūsų klausimo reikia išsamesnio paaiškinimo. Mūsų įstaigoje šiuo metu pietų pertrauka (darbo dienos pabaiga). Prašom kreiptis po pietų pertraukos (kitu Jums patogiu teismo darbo metu), ir suteik-

sime visą reikalingą informaciją.“ Esant išskirtinėms aplinkybėms (pvz., asmuo atvyko iš kito miesto), aptarnauju per pietų pertrauką, po darbo arba, esant galimybei, siūlau kitus aptarnavimo būdus (pvz., pateikti informaciją elektroniniu paštu ar pan.).

● Jei pietų pertraukos metu esu savo darbo vietoje ir pas mane gali patekti asmenys, juos aptarnauju.

● Savo darbus planuoju iš anksto, atsižvelgdamas į prioritetus ir skubumą, visada ieškau efektyviausio būdo atlikti užduotis.

● Jei į mano darbo kabinetą gali ateiti asmuo, prieš išeidamas aš:

pasakau kabineto kolegoms, kuriam laikui ir kur išeinu, kad jie galėtų informuoti besikreipiantį asmenį;

jei kabinete nėra kolegų, užklijuoju informacinį lapelį ant durų su nuoroda, kur asmuo gali kreiptis jam reikiamos informacijos ar pagalbos (ši nuostata netaikoma teisėjų padėjėjams), arba informaciniame lapelyje nurodau laiką, kada grįšiu.

- Išvykdamas ilgiau nei vienai dienai, elektroninio pašto programoje pažymiu, kad esu išvykęs, ir nurodau grįžimo laiką bei pavaduojančio asmens pareigas, vardą, pavardę, telefono numerį ir el. pašto adresą. Esant techninėms galimybėms, peradresuoju savo skambučius kolegai ar vadovui.

- Kolegas gimtadienių ar kitomis progomis sveikinu tokiu darbo metu, kad nebūtų sutrikdytas asmenų aptarnavimas, ar ne darbo metu. Kabinetuose ar kitose teismo patalpose ne darbo metu gali būti rengiami nedideli proginiai renginiai, tačiau jų metu laikausi teismo tvarkos taisyklių ir kitų darbuotojų elgesį reglamentuojančių teisės aktų.

### KODĖL TAIP?

- Laikydamasis darbo grafiko, būdamas punctualus, iš karto spręsdamas problemas darbuotojas rodo pagarbą į teismą besikreipiantiems asmenims.
- Gebėjimas planuoti savo veiklą, nusistatyti prioritetus, laikytis nustatytos darbotvarkės, rasti efektyviausius laiką taupančius užduočių atlikimo būdus rodo darbuotojo disciplinotumą ir profesionalumą.
- Užduočių ar problemų sprendimo atidėliojimas, vėlavimas yra dažnos papildomo darbo krūvio ir konfliktų su aplinkiniais priežastys. Darbuotojas, tinkamai organizuodamas savo darbą, gali šias priežastis lengvai pašalinti.

### NE

- Nesiūlau asmeniui atvykti vėliau, jei galiu aptarnauti dabar.

### KODĖL NE?

- Asmens „siuntinėjimas“ suvokiamas kaip nepagarbos demonstravimas, todėl gali sukelti pyktį ar konfliktą.
- Sakyti: „Aš neturiu laiko“, vadinasi, sakyti: „Aš nenoriu to daryti.“ *Laodzi*

## 1.6. INSTITUCIJOS ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

### TAIP

- Bendraudamas su asmenimis visada pristatau teismą pozityviai, pabrėžiu teigiamus dalykus.

- Kalbėdamas apie kolegas, apie juos atsiliepiu pagarbiai.

- Jei pastebiu kolegos padarytą klaidą, atsiprašau asmens ir, esant galimybei ir asmeniui negirdint, apie klaidą informuoju kolegą.

- Jei asmuo nepagarbiai atsiliepia apie teismą ir, tikslinant jo nepasitenkinimo priežastį, toliau kartoja bendrojo pobūdžio neigiamą informaciją ar kaltinimus (pvz.: „Visi čia – nusikaltėliai“ ar pan.), baigiu pokalbį pasakydamas šią ar panašią frazę: „Ačiū už nuomonę.“ Jei asmuo, jo paklausus nepasitenkinimo priežasties, nuo bendrojo pobūdžio teiginių pereina prie konkrečios situacijos, elgiuosi pagal rekomendacijas, pateiktas šio Standarto skyriuje „Konfliktų valdymas“.

### KODĖL TAIP?

- Darbuotojai yra svarbiausi teismo įvaizdžio ir reputacijos ambasadoriai.
- Nuo to, kaip teismui atstovauja jo darbuotojai, – ne tik žodžiais (teigiamai atsiliepdami apie teismą ir kolegas), bet ir veiksmais (pagarbiai bendraudami, operatyviai suteikdami informaciją, konstruktyviai sprenddami sudėtingas situacijas), – tiesiogiai priklauso teismo įvaizdis.

## NE

- Niekada nekritikuoju ir neaptarinėju savo kolegų elgesio, girdint asmenims.
- Nereiškiu savo abejonių, kritikos dėl kolegų priimtų sprendimų ar atlikto darbo bendraudamas su asmeniu.

### KODĖL NE?

- Kritika ne tik daro neigiamą įtaką teismo įvaizdžiui ir reputacijai, verčia asmenis nepasitikėti teismu, bet ir griaua teismo darbuotojų bendradarbiavimą, pasitikėjimą vienu kitais.





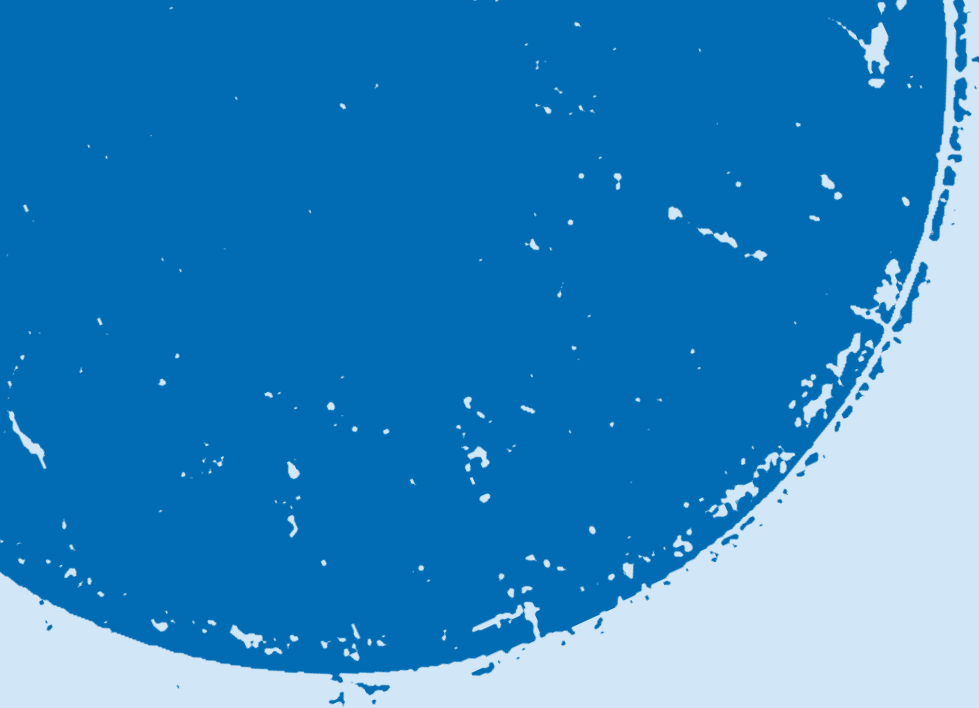
A series of horizontal dotted lines for writing, extending across the width of the page. The lines are evenly spaced and cover most of the page's height.



A series of horizontal blue lines for writing, starting from the pen nib icon and extending across the page.

## ② Asmenų aptarnavimas





## 2.1. BENDRAVIMO PROCESAS

### 2.1.1. Dėmesys ir pagarba

#### TAIP

- Su asmeniu kalbu ramiai ir pagarbiai, maloniu balso tonu.
- Esu malonios veido išraiškos.
- Dėmesingai žiūriu į asmenį (nesuku žvilgsnio į šalį), palaikau kontaktą pritariamu galvos linkėjimu ir skatinu jį kalbėti.
- Pagarbiai ir dėmesingai bendrauju su visais į teismą besikreipiančiais asmenimis ir bendradarbiais.
- Bendraudamas su mažai pažįstamais asmenimis vartoju pagarbius kreipinius: „Jūs“, „pone (-ia)“, „gerbiamasis (-oji)“. Bendraudamas su gerai pažįstamais asmenimis prisiderinu prie jiems priimtino kreipinio.
- Vartoju mandagumo frazes: „ačiū“, „prašom“, „gal galėtumėte...“, „prašyčiau...“
- Jei teismo patalpose pastebiu asmenį, akivaizdžiai nežinantį, kur kreiptis, prieinu ir paklausiu: „Kuo galiu padėti?“
- Prioritetą skiriu tiesioginiam aptaravimui. Kai suskamba telefonas, galiu jo nekelti, kol bendrauju su tiesiogiai besikreipiančiu asmeniu, arba atsiprašau asmens, su kuriuo bendrauju tiesiogiai, pakeliu telefoną ir besikreipiantįjį telefonu sujungiu su kitu darbuotoju arba paprašau, kad jis paskambintų vėliau, arba užsirašau jo telefono numerį ir pasakau, kada perskambinsiu, atsisveikinu ir toliau tęsiu pokalbį su tiesiogiai besikreipiančiu asmeniu.
- Esant galimybei siūlau įvairius sprendimo variantus, alternatyvas. Jei esu kompetentingas, atsakau į visus asmeniui rūpimus klausimus, jei ne, nukreipiu pas kompetentingą darbuotoją.

## KODĖL TAIP?

- Dėmesingas ir pagarbus bendravimas rodo darbuotojo nuostatą: „Esu čia, kad jums padėčiau.“ Pagarba – bendravimo pagrindas, kuris ne tik padeda sukurti ir išlaikyti konstruktyvius santykius, bet ir pirmiausia parodo darbuotojo pasitikėjimą savimi (savigarbą), padeda kitam asmeniui pasijusti vertinamam ir gerbiamam. Ji turi būti jaučiama tiek pradėjus bendrauti, tiek bendraujant, tiek baigus bendrauti.
- Pagarba dažniausiai užkerta kelią konfliktams, kitoms sudėtingoms bendravimo situacijoms arba padeda juos konstruktyviai išspręsti.
- Gebėjimas sukurti ir išlaikyti pagarbius santykius ne tik įprastose, bet ir sudėtingose situacijose parodo aukštą darbuotojo bendravimo kompetenciją ir kuria teigiamą įspūdį apie teismą.

## NE

- Į asmenis nesikreipiu „tu“, net jeigu asmuo taip į mane kreipiasi.
- Vengiu sarkazmo, ironijos, nepašiepiu asmens.
- Nerodau savo susierzinimo, pasipiktinimo, blogos nuotaikos ar abejingumo.
- Nebendrauju įsakmiu tonu.
- Vengiu bendrauti uždara, gynybiška, dominuojančia ir agresyvia kūno kalba (pvz., sukryžiuotomis ant krūtinės rankomis, sugniaužtais kumščiais ir pan.).
- Neatsiliepiu apie asmenį nepagarbiai, neaptarinėju jo elgesio ten, kur gali išgirsti kiti.
- Nebendrauju asmeniniais klausimais telefonu, kai mane gali girdėti nors vienas asmuo (atėjus asmeniui, asmeninį pokalbį telefonu nedelsdamas nutraukiu).

## KODĖL NE?

- Per daug asmeniškai ar nepagarbūs, nepalankias darbuotojo nuostatas apie asmenį rodantys kreipiniai, blogos nuotaikos ir negatyvių emocijų demonstravimas, įsakmus tonas ir pan. užkerta kelią sėkmingam bendravimui, kuria nepalankų įspūdį apie teismą ir jo darbuotojus.

## 2.1.2. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas

### TAIP

- Besikreipiantį asmenį pasitinku žvilgsniu ir malonia veido išraiška.
- Besikreipiantį ar į kabinetą užėjusį asmenį pasveikinu pirmas arba atsakau į jo pasisveikinimą („Laba diena“).
- Paskatinu asmenį kalbėti (pvz.: „Klausau Jūsų“, „Taip, sakykite“, „Taip, kuo galiu padėti?“).
- Jei yra kur, pasiūlau atsisėsti.

### KODĖL TAIP?

- Darbuotojas turi tik vieną progą sukurti pirmąjį įspūdį. Pirmiausia įspūdį apie teismą kuria darbo aplinka, darbuotojo išvaizda, vėliau – darbuotojo pasisveikinimas ir bendravimas. Todėl malonus pasisveikinimas sustiprina palankų pirmąjį įspūdį apie teismą ir darbuotoją.
- Pasisveikindamas pirmas darbuotojas parodo, kad asmuo yra laukiamas, o darbuotojas yra pasirengęs jam padėti.
- Maloni darbuotojo veido išraiška parodo jo teigiamą nuostatą asmens atžvilgiu. Be to, daro netiesioginę įtaką asmens būsenai (tyrimais įrodyta, kad mes sąmoningai to nesuprasdami „užsikrečiame“ vienas kito emocijomis vien tik stebėdami pašnekovo mimiką, gestus, kūno pozą).
- Akių kontaktas parodo asmeniui darbuotojo dėmesį. Pasižiūrėjęs į asmenį, darbuotojas taip pat mato ir gali įvertinti asmens būseną, nuotaiką (tai rodo jo žvilgsnis, mimika, poza, gestai).

## NE

- Nepalieku asmens nepastebėto.
- Nelaukiu, kol jis pirmas pasisveikins.
- Pasisveikindamas nevarioju žodžio „laba“ ir panašių neformalių žodelių, trumpinių.
- Nepasitinku nustebusia ar pikta veido išraiška.

### KODĖL NE?

- Bendravimas prasideda prieš ištariant pirmuosius žodžius. Kontaktas akimis, maloni veido išraiška „suderina“ bendravimo pradžia, sudaro prielaidas tolesniam pagarbiam bendravimui ir atvirkščiai – nustebęs, piktas veidas, ignoravimas verčia asmenį jaustis nejaukiai, sudaro prielaidas jo nepalankioms nuostatoms apie teisumą ir darbuotoją, o vėliau ir nepagarbiam, nekonstruktyviam bendravimui, konflikto atsiradimui.
- Trumpiniai, familiarūs pasisveikinimai rodo darbuotojo nepagarbą asmeniui, gali jį erzinti.

## 2.1.3. Asmens kreipimosi tikslo išsiaiškinimas

### TAIP

- Klausydamas asmens skiriu jam visą dėmesį.
- Klausau atidžiai, nenutraukdamas.
- Palaikau akių kontaktą.
- Rodau susidomėjimą – dėmesingai žvelgiu į akis, pritariamai linktelėju, įterpiu žodelių „taip“, „suprantu“ ir pan.
- Jei reikia, trumpai pasižymiu, ką asmuo sako.
- Išklauses apibendrinu, kaip supratau asmenį, pakartodamas, perfrazuodamas jo išsakytą poreikį. Gaunu pritarimą, kad supratau teisingai (pvz.: „Ar teisingai supratau – Jūs norite sužinoti, kaip galite apskūsti sprendimą?“).
- Norėdamas patikslinti, užduodu atvirojo tipo klausimus (pvz.: „Gal galėtumėte plačiau?“, „Ką turėjote galvoje sakydamas..?“, „Kur kreipėtės prieš tai?“ ir pan.).
- Galiu nutraukti asmenį tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai (daugiau negu 3 min.), neaiškiai, nerišliai. Nutraukdamas asmenį būtinai atsiprašau („Atsiprašau, norėčiau patikslinti...“).

### KODĖL TAIP?

- Sklandžiai bendraudamas darbuotojas turi būti nuolat dėmesingas kito asmens žodžiams, veiksams, emocinės būsenos pasikeitimams.
- Siekiant konstruktyvaus bendravimo, pirmiausia svarbu ne tiek tai, ką darbuotojas nori pasakyti, kiek tai, ko nori paklausti ar ką siekia išsakyti besikreipiantis asmuo.
- „Dvi ausys ir vienas liežuvis mums duoti tam, kad daugiau klausytume ir mažiau kalbėtume.“ *Epiktetas*

## NE

- Kai aptarnauju asmenį, neužsiimu pašaliniais darbais.
- Nebendrauju su kolegomis (išskyrus atvejus, kai reikia pasikonsultuoti ar trumpai atsakyti į klausimą), kai aptarnauju asmenį.
- Nenutraukiu asmens viduryje sakinio, išskyrus atvejus, kai asmuo kalba ilgai, neaiškiai, neriškiai.
- Nekeliu išankstinių hipotezių apie jo poreikius ir lūkesčius.
- Vengiu įkyraus klausinėjimo (kai iš eilės užduodami keli uždarojo tipo klausimai, paprastai prasidedantys žodeliu „ar“).

### KODĖL NE?

- Ignoravimas, nutraukimas, įkyrus klausinėjimas sudaro įspūdį, kad darbuotojui nerūpi besikreipiantis asmuo, nukreipia asmenį nuo to, ką šis norėjo pasakyti, atrodo, kad darbuotojas nieko nesuprato ar tiesiog nenorėjo suprasti.
- Išankstinės hipotezės, vertinimai ne tik neleidžia išgirsti to, ką svarbu pasakyti besikreipiančiajam, bet ir sukelia jo nepasitenkinimą, pyktį.
- Galiausiai visi šie veiksmai užkerta kelią išsiaiškinti ir suprasti kreipimosi esmę, sudaro prielaidas pateikti netinkamą atsakymą.

## 2.1.4. Informacijos pateikimas

### TAIP

- Informaciją teikiu tik išsiaiškinęs asmens kreipimosi priežastį.
- Teikiu tiksliai, išsamią ir asmeniui aktualią informaciją.
- Informaciją teikiu dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus.
- Stebiu, ar asmuo supranta jam teikiamą informaciją. Prireikus keičiu informacijos pateikimo būdą, atsižvelgdamas į asmens poreikius.
- Atsakau į asmens klausimus.
- Stengiuosi asmeniui padėti, kai jam rūpimo klausimo sprendimas yra teismo kompetencija: jei atsakymo nežinau pats ar esu nekompetentingas atsakyti į klausimą, ieškau, kas žino, nukreipiu pas kompetentingą teismo darbuotoją.
- Jeigu asmens problemos (klausimo) neįmanoma išspręsti nedelsiant, informuoju, kada ji bus išspręsta.
- Jei išsiaiškinus poreikį paaiškėja, kad rūpimo klausimo sprendimas nėra teismo kompetencija, pagal galimybes nurodau asmeniui, kas sprendžia jam rūpimą klausimą, pasakau ir (arba) užrašau reikalingos įstaigos pavadinimą, adresą ir (arba) telefoną.
- Jei asmuo kreipiasi dėl teisinės konsultacijos, informuoju, kad teismas teisinių konsultacijų neteikia, ir nurodau neteikimo priežastis, paaiškinu galimybę kreiptis į vietos savivaldybę dėl valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos arba į miestų valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybą dėl antrinės teisinės pagalbos suteikimo, pateikiu šias paslaugas teikiančių įstaigų ir (arba) darbuotojų telefonų numerius, adresus, paaiškinu asmeniui, kas yra pirminė ir antrinė teisinė pagalba. Jei asmuo klausia, informuoju apie galimybę kreiptis į advokatus, advokatų padėjėjus ar teisines paslaugas teikiančias įmones, nurodydamas advokatų registrą ([www.advoco.lt](http://www.advoco.lt)) ar panašius informacijos apie teisinių paslaugų teikėjus šaltinius. Arba, jei yra galimybė, įteikiu lankstinuką su informacija apie nemokamą teisinę pagalbą.
- Jei iš asmens reakcijų pastebiu arba asmuo sako, kad jis nesupranta mano vartojamų žodžių, terminų, juos paaiškinu.

- Jei asmuo kreipiasi pakartotinai su tuo pačiu klausimu ar su klausimu, kurio teismas nesprenžia, asmenį informuojau, kad į jo klausimą yra atsakyta ir šis klausimas toliau nebus aptariamas.

- Jei asmuo pareiškia norą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, esant

galimybei, pasiūlau kitą darbuotoją. Neklausinėju tokio pasirinkimo priežasčių – pasakau, kad nuomonę apie aptarnavimą asmuo gali išreikšti nuomonės apie aptarnavimą teisme (grįžtamojo ryšio) anketoje (žr. skyrių „Aptarnavimo aplinka“) arba kreiptis į tiesioginį vadovą.

### KODĖL TAIP?

- Žmogus vienu metu gali suvokti ir įsiminti ribotą kiekį informacijos, todėl rekomenduojama pateikiamą informaciją sisteminti, skaidyti dalimis, daryti pauzes.

- Išsamus atsakymas sukuria asmenims saugumo jausmą, rodo darbuotojo dėmesingumą ir siekį padėti.

## NE

- Nesiginčiju su asmeniu.

- Nevartoju sudėtingų terminų, profesinio žargono, trumpinių, kurių asmuo gali nesuprasti (pvz., CPK, LVAT, LAP, „tre-tieji suinteresuotieji asmenys“ ir pan.).

- Neapsiribuju trumpais atsakymais, tokiais kaip: „Nežinau“, „Mes šių proble-mų nesprenžiamo“, „Žiūrėkite internete“, „Jums pas advokatą.“

- Net asmeniui prašant, siekdamas būti nešališkas nerekomenduoju konkre-taus advokato ar advokatų kontoros.

### KODĖL NE?

- Jei asmuo nesupranta jam sakomos informacijos, jis pradeda pykti ir dažniau-siai toliau nesiklauso, kas jam yra sakoma. Be to, nesuprasdamas jam sakomos informacijos, asmuo gali imtis netinkamų veiksmų.

## 2.1.5. Pokalbio pabaiga

### TAIP

- Prieš atsisveikindamas pasiteirauju, gal asmuo turi papildomų klausimų, ar nėra likę neaiškumų.
- Jei asmuo užtęsia pokalbį, grįžta prie dalykų, kuriuos jau aptarėme, galiu trumpai apibendrinti pokalbio esmę ir mandagiai užbaigti pokalbį („Šios informacijos Jūs galite gauti teismo archyve, prašom kreiptis į... (arba „aš Jus palydėsiu“). Geros dienos“).
- Į asmens padėką atsakau: „Malonu (džiaugiuosi), kad galėjau Jums padėti.“
- Pagarbiai ir mandagiai atsisveikinu su visais asmenimis.
- Atsisveikinu žodžiais: „Viso gero“, „Geros dienos (vakaro)“ ir pan.
- Asmens neskubinu, leidžiu ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

### KODĖL TAIP?

- Labai svarbu baigti bendravimą tada, kai abi pusės yra tam pasirengusios. Jei darbuotojas nutrauks pokalbį tada, kai asmuo dar nori ką nors pasakyti ar paklausti, tai sudarys įspūdį, kad asmuo jam nerūpi.
- Pokalbio pabaiga yra tam tikras viso bendravimo apibendrinimas, pagrindas, sudarysiantis kito susitikimo emocinį foną, todėl net ir baigiant nemalonų pokalbį rekomenduojama jį apibendrinti pozityviai (pvz.: „Vertiname Jūsų nuomonę“, „Gerai, kad šį kartą mums pavyko išsiaiškinti“ ar pan.) ir atsisveikinti pagarbiai.

## NE

- Atsisveikindamas nevartoju žodžių „Sudiev“, „Viso“, j asmens padėką neat-sakau „Nėra už ką“, „Prašau.“

### KODĖL NE?

- Neformalūs atsisveikinimo žodžiai sudaro prielaidas bendrauti familiariai arba gali būti suvokiami kaip nepagarbūs.

- Sakydamas: „Nėra už ką“ darbuotojas tarsi nuvertina savo darbą ir pastangas, o „Prašau“ gali būti suvokiamas kaip darbuotojo viršenybės demonstravimas (ne-tiesioginė žodžiu „prašau“ siunčiama žinutė: „Aš padariau Jums paslaugą ir nusi-pelniau padėkos“). Juk kiekvieno valstybės institucijoje dirbančio asmens pareiga – padėti j jį besikreipiančiam asmeniui.



## 2.2. BENDRAVIMAS TELEFONU

### 2.2.1. Gaunamieji skambučiai

#### TAIP

● Į skambutį atsakau nedelsdamas, ne vėliau kaip po 3 signalų, išskyrus tuos kartus, kai tiesiogiai bendrauju su asmeniu. Tokiu atveju į skambutį neatsiliepiu arba, atsiprašęs ir paprašęs asmens leidimo, pakeliu ragelį, trumpai suteikiu informacijos arba mandagiai paprašau perskam-binti vėliau. Jei girdžiu skambantį kolegos darbo telefoną\*, atsiliepiu į skambutį.

● Prieš atsiliepdamas nusišypsau. Taip užtikrinu, kad mano balsas skambės pozityviai.

● Nuolat kontroliuoju savo bendravimo toną, kad jis išliktų malonus. Žinau, kad bendraujant telefonu tai ypač svarbu.

● Atsiliepdamas į išorinį skambutį (kai galiu identifikuoti) prisistatau:

– pasakau visą teismo pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę, pasisveikinu („Laba diena“) arba atsakau į skambinančiojo pasisveikinimą (taikoma visiems, išskyrus raštinės darbuotojus, teismo pirmininko referentę);

– pasakau visą įstaigos ir skyriaus pavadinimą (taikoma raštinės darbuotojams,

informacinio skyriaus darbuotojams, teismo pirmininko referentei), pvz., „Lietuvos apeliacinis teismas, teismo pirmininko priimamasis (raštinė)“.

● Atsiliepdamas į vidinį (kolegos) skambutį (kai galiu identifikuoti) prisistatau vardu ir pavarde.

● Jei negaliu identifikuoti, ar skambutis išorinis, ar vidinis, atsiliepdamas prisistatau taip, kaip į išorinį skambutį.

● Pokalbio pradžioje paskatinu asmenį kalbėti (pvz.: „Klausau Jūsų?“).

● Prieš suteikdamas informacijos ar nukreipdamas skambutį, visada išsiaiškinu konkretų asmens klausimą ar poreikį.

● Kai turiu nukreipti skambutį, aš:

– trumpai paaiškinu, kodėl turiu skambutį nukreipti, pabrėždamas naudą asmeniui (pvz.: „Sujungsiu jus su teisėjo padėjėju (jums būtų geriau paskambinti teisėjo padėjėjui), jis suteiks tikslesnės informacijos šiuo klausimu“);

– prieš nukreipdamas skambutį nurodau skyriaus pavadinimą (jei nežinau, kuris darbuotojas atsilieps) arba pristatau kolegą, nurodydamas pareigas, vardą ir pavardę;

\* Netaikoma, kai skamba teisėjo telefonas.

– nukreipdamas skambutį, esant techninėms galimybėms, sujungiu pats ir (arba) nurodau telefono numerį, kuriuo asmeniui bus suteikta reikiama informacija (pagalba). Telefono numerį nurodau ir tais atvejais, kai sujungiu pats, kad asmuo žinotų, kur perskambinti sujungti nepavykus;

– prieš sujungdamas (esant techninėms galimybėms) kolegą trumpai informuoju apie asmenį ir jo poreikius; su kolega sujungiu tik įsitikinęs, kad jis nėra užsiėmęs ir gali kalbėti.

● Kai atsiliepiu į kolegą man peradresuotą skambutį, prisistatau pasakydamas pareigas, vardą ir pavardę (įstaigos pavadinimo kartoti nebūtina).

● Kai atsiliepiu į skambutį vietoj kolegą:

trumpai ir korektiškai paaiškinu, kad kolegą šiuo metu nėra darbo vietoje, ir pasakau, kada jis bus pasiekiamas;

– pasiūlau savo pagalbą (pvz.: „Mano kolega šiuo metu yra teismo posėdyje. Gal galėčiau jums padėti?“);

– jei negaliu suteikti asmeniui informacijos, pasiūlau paskambinti kolegai

grįžus arba nurodau galinčio padėti darbuotojo pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį arba skyriaus pavadinimą ir telefono numerį (pvz.: „Jums geriausia būtų paskambinti į teismo pirmininko priimamąjį telefoną...“).

● Kai man reikia pasitikslinti informaciją ar dėl kitų priežasčių trumpam atsi-traukti nuo pokalbio, aš:

– paprašau asmens palaukti ir nurodau priežastį (pvz.: „Prašom luktelėti minutėlę, patikrinsiu informaciją duomenų bazėje“);

– įsitikinu, kad asmuo negirdės jokių pašalinių garsų;

– pokalbį tęsiu kiek įmanoma greičiau; jei užtrunku ilgiau nei vieną minutę, informuoju asmenį apie tai, kad reikės ilgiau palaukti, ir pasiteirauju, ar jam būtų patogiau palaukti, ar jis paskambins vėliau;

– prieš tęsdamas pokalbį padėkoju („Ačiū, kad palaukėte“).

● Galiu nutraukti asmenį tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai (daugiau negu 3 min.), neaiškiai, neriškiai. Nutraukdamas asmenį būtinai atsiprašau („Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti...“).

## KODĖL TAIP?

- Bendraujant telefonu ypatingą dėmesį privalu skirti balsui, kalbėjimo greičiui ir kitoms balso bei kalbėjimo charakteristikoms, nes asmuo, negalėdamas matyti su juo bendraujančio darbuotojo, įspūdį apie teismą ir darbuotoją pirmiausia susidaro pagal jas. Tyrimai rodo, kad bendraudami tiesiogiai apie 38 proc. informacijos perduodame balso tonu, kalbėjimo tempu, garsumu ir pan., 55 proc. gestais ir mimika ir tik 7 proc. žodžiais, o bendraudami telefonu 13 proc. – žodžiais ir 87 proc. – balsu (tai reiškia, kad asmuo gali nesuprasti jam sakomos informacijos, tačiau puikiai supras kalbančiojo emocinę būseną ir santykį su pašnekovu).
- Kiekvienam maloniau bendrauti su pažįstamu nei su nežinomu asmeniu, todėl daugeliu atvejų reikalaujama prisistatyti pasakant ne tik teismo, pareigų pavadinimą, bet ir vardą, pavardę. Tai ne tik didina asmens pasitikėjimą darbuotoju, bet ir skatina darbuotoją priimti atsakomybę, įsipareigoti. Be to, jei asmeniui kyla papildomų klausimų, jis jau žino, į ką kreiptis, – taip sutaupo savo ir teismo darbuotojų laiko.
- Atkreiptinas dėmesys, kad, aiškinantis asmens poreikį, teikiant informaciją, sprendžiant konfliktus ar sudėtingas situacijas ir pan., bendravimui telefonu galioja visi šiame Standarte aprašyti elgesio principai, kaip ir bendraujant tiesiogiai.

## NE

- Neatsiliepiu į skambutį neformaliu kreipiniu („Alio“, „Klausau“, „Taip“, „Laba“ ar pan.) ir neatsisveikinu: „Viso“, „Sudiev“ ar pan.
- Nenukreipiu skambučio, kol neišsiaiškinu konkretaus skambinančio asmens poreikio.
- Nenukreipiu skambučio, jei galiu į klausimą atsakyti pats.
- Niekada nerodau nepasitenkinimo, susierzinimo, išgirdęs skambinančiojo mintį nesakau: „Juk aš Jums jau aiškinau...“, „O Jūs teisės aktus perskaitėte?..“, „Jūs ne ten pataikėte, mes šių klausimų nesprenžiame...“ ir pan.

### KODĖL NE?

- Neformalus pasisveikinimo, atsisveikinimo žodžiai sudaro prielaidas bendrauti familiariai arba gali būti suvokiami kaip nepagarbūs.
- Kiekvieną kartą atsiliepdamas į skambutį darbuotojas atstovauja visam teismui. Todėl bendraudamas telefonu siekia, kad kiekvienas paskambinęs asmuo jaustųsi išgirstas, gautų visą jam reikalingą informaciją ir visada tiksliai žinotų, su kuo bendrauja.

## 2.2.2. Siunčiamieji skambučiai

### TAIP

- Kai skambinu kitam asmeniui, duodu jam pakankamai laiko atsiliepti, palaukiu, kol telefonas suskambės mažiau siai šešis kartus.
- Kai skambinu kitam asmeniui, pasisveikinu ir prisistatau: „Laba diena, jums skambina (vardas ir pavardė) iš (visas įsitaigos pavadinimas).“
- Trumpai paaiškinu, kodėl skambinu, ir pasiteirauju, ar asmuo nėra užsiėmęs ir gali kalbėti. Jei ne, paklausiu, kuriuo metu būtų patogu paskambinti.
- Jei surinkau ne to asmens numerį arba ne taip sujungė, nepamirštu pasakyti: „Atsiprašau.“

### KODĖL TAIP?

- Darbuotojo prisistatymas, balso tonas, kalbėjimo aiškumas – tarsi vizitinė jo ir atstovaujamo teismo kortelė.

### NE

- Nevartoju frazės: „Jus patrukdė (trukdo).“

### KODĖL NE?

- Bendraudami telefonu, kaip ir bendraudami tiesiogiai, siekiame kurti lygiavertį santykį, išreiškiantį pagarbą sau ir kitam asmeniui. Teiginys „Jus trukdau“ ar panašus rodo nepagarbą sau ir sudaro pagrindą kitam asmeniui bendrauti su teismo darbuotoju iš aukšto, nepagarbiai.

## 2.3. BENDRAVIMAS ELEKTRONINIŲ PAŠTU

### TAIP

- Elektroninius laiškus rašau taisyklinga lietuvių kalba vartodamas lietuviškus rašmenis.

- Išlaikau vienodą viso laiško teksto šriftą (rekomenduojamas šriftas *Calibri*; šrifto dydis 11).

- Visada užpildau laiško temos (*subject*) laukelį, kad gavėjas laiško neištrintų arba šis neatsidurtų tarp el. šiukšlių. Temą formuluoju tiksliai ir lakoniškai.

- Elektroninius laiškus pradedu pasisveikinimu, kai žinau asmens vardą ir (arba) pavardę, į asmenį kreipiuosi: „Gerbiamasis (-oji) (vardas ir (arba) pavardė)“ (pvz.: „Laba diena, gerbiamasis Vardeni Pavardeni“). Jei asmens vardo arba pavardės nežinau, po pasisveikinimo pereinu prie turinio dėstymo. Kai su asmeniu palaikau ilgalaikius santykius ir gerai jį pažįstu, galiu pasisveikinti žodžiu „Sveiki“ ir kreiptis tik vardu.

- Jei iš laiško turinio akivaizdu, kad asmuo kreipėsi dėl negalimų suteikti paslaugų, pvz., dėl teisinių konsultacijų, informuoju, kad paslaugos ar informacijos suteikti negalime, trumpai paaiškinu, kodėl asmens pageidaujamos paslaugos ar informacijos suteikti negalime („Deja,

bet mes neteikiame teisinės informacijos ir į Jūsų klausimą atsakyti negalime“), ir nurodau, kur asmuo gali gauti informacijos ar pagalbą („Nemokamos teisinės pagalbos Jūs galite kreiptis į...“, „Šiuo klausimu geriausiai Jums galėtų padėti advokatų kontora“ ar pan.).

- Jei gaunu įžeidžiantį elektroninį laišką, pirmą kartą atsakau, informuodamas asmenį, kad dėl įžeidžiančio el. laiško turinio jį atsakyta nebus, pvz.: „Informuojame, kad Jūsų skundas neatitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 reikalavimų, todėl nebus nagrinėjamas ir yra Jums grąžinamas.“ Kitais kartais į iš to paties asmens gaunamus tokio pobūdžio laiškus neatsakau.

- Gavęs grasinamo pobūdžio el. laišką, nedelsdamas informuoju tiesioginį vadovą ir (arba) teismo pirmininką.

- Jei pastebiu, kad asmuo atsiunčia trečią ar ketvirtą laišką su skirtingu (-ais) klausimu (-ais), mandagiai rekomenduoju visus rūpimus klausimus pateikti viename laiške arba dėl tolesnio informacijos gavimo ir teikimo paskatiniu kreiptis bendruoju telefonu (pvz.: „Siekdami taupyti Jūsų ir mūsų laiką, maloniai prašome pateikti

klausimus viename laiške arba kreiptis bendruoju teismo telefonu... (nurodau telefono numerį)).

- Į gautus elektroninius laiškus atsakau kuo greičiau, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos. Jei negaliu per šį laikotarpį atsakyti į svarbų laišką, pranešu, kad jį gavau, ir informuoju, per kiek laiko atsakysiu.

- Jei gaunu elektroninį laišką, tačiau nesu kompetentingas į jį atsakyti, persiunčiu šį laišką kompetentingam teismo darbuotojui, o besikreipiantįjį informuoju, kokiam teismo darbuotojui laiškas yra persiųstas, nurodau šio darbuotojo pareigas, vardą, pavardę, telefoną ir elektroninio pašto adresą. Teismo darbuotojas, atsakydamas į jam persiūtą laišką, nurodo darbuotojo, kuris persiuntė laišką, pareigas, vardą, pavardę.

- Elektroninius laiškus visada baigiu standartiniu parašu. Parašas pradedamas žodžiu „Pagarbiai“, toliau nurodomas asmens vardas, pavardė, visas teismo pavadinimas, pareigos, telefonas, trumpasis telefonas teismų tinkle, teismo adresas, pateikiamos aktyvios nuorodos į teismo tinklalapį (jei yra), paskyrą „Facebook“ tinklalapyje, perspėjimas dėl per klaidą gautos informacijos ir el. laiškų spausdinimo. Informacija apie darbuotoją rašoma *Calibri* šriftu, šrifto dydis 11, kitas tekstas – *Calibri* šriftu, šrifto dydis 9. Teksto spalva: vardas, pavardė, teismo tinklalapio adresas rašomi rgb (180, 0, 89) spalva, kito teksto spalva – rgb (124, 125, 124). Vardas ir pavardė yra paryškinti.

Pagarbiai

**Vardenis Pavardenis**

Visas teismo pavadinimas

Pareigos

Tel. (X X) XXX XXX, trumpasis tel. XXXX (teismų tinkle)

Faks. (X X) XXX XXX

Xxxxxx g. xx, LT-xxxxx Miestas

<https://lt-lt.facebook.com/LietuvosTeismai>

[www.teismointernetinisadresas.lt](http://www.teismointernetinisadresas.lt)

Šiame laiške pateikiama informacija adresuota asmeniškai tiesioginiam jos gavėjui. Jei šį laišką gavote per klaidą, prašom nedelsiant jį grąžinti, ištrinti ir apie klaidą pranešti siuntėjui.

Prieš spausdindami šį laišką pagalvokite apie tūkstančius išsaugotų medžių.

Atsakant į laiškus anglų kalba, pateikiama angliška parašo forma.

Sincerely,

**Full Name**

Full Name of the Court

Position

Phone: +370... Extension: (#####)

Cell: +370... Fax: +370...

Street address LT-(postal code) City

<https://lt-lt.facebook.com/LietuvosTeismai>

[www.thecourtwebsite.lt](http://www.thecourtwebsite.lt)

The information provided in this letter is intended only for the recipient addressed. If you have received this email in error, please immediately return it, delete it, and report the error to the sender.

Save trees, save paper. Please consider the environment before printing.

## KODĖL TAIP?

● Rašydamas elektroninį laišką darbuotojas atstovauja visam teismui. El. laiškas taip pat yra rašytinis darbuotojo požiūrio į asmenį įrodymas. Todėl bendraujant raštu ypatingą dėmesį privalu skirti formuluojamo atsakymo aiškumui, tikslumui, kalbos stiliui ir klaidoms.

● Bendraujant elektroniniu paštu nei į teismą besikreipiantis asmuo, nei darbuotojas negauna informacijos, siunčiamos gestais, mimika, intonacijomis ir kt. nežodinio bendravimo priemonėmis, todėl yra didesnė nesusipratimų tikimybė ir, siekiant jų išvengti, rekomenduojama ne tik itin tiksliai formuluoti atsakymus, bet ir, prieš rašant atsakymą, jei reikia, papildomai pasitikslinti dėl kreipimosi priežasties. Taip sutaupoma laiko ir parodomas profesionalumas.

## NE

- Šypsenėles („veidukus“) naudoju tik rašydamas laiškus gerai pažįstamiems asmenims, oficialiai susirašinėdamas to vengiu.

### KODĖL NE?

- Teismas yra solidi institucija, todėl ir elektroniniu paštu siunčiama informacija turi kurti ir išlaikyti tinkamą teismo įvaizdį ir reputaciją.



## 2.4. BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

### TAIP

- Žiniasklaidos atstovui atvykus į mano darbo vietą, elgiuosi mandagiai, pasiteirauju, iš kokios žiniasklaidos priemonės ir koku klausimu atvyko.

- Paprašau palaukti ir nedelsdamas informuoju atstovą spaudai (arba kitą už bendravimą su žiniasklaida atsakingą asmenį).

- Jei atstovo spaudai (arba kito atsakingo asmens) nėra, paprašau palikti kontaktinius duomenis ir informuoju, kad jis susisieks, mandagiai atsiveikinu.

- Žiniasklaidos atstovams primygtinai prašant pasakyti savo nuomonę, informuoju, kad to padaryti negaliu ir kad jiems reikalingos informacijos suteiks atstovas spaudai (ar kitas atsakingas darbuotojas), sakydamas šią ar panašią frazę: „Deja, bet atsakyti į Jūsų klausimą negaliu. Perduosiu Jūsų kontaktus atstovui spaudai, ir jis atsakys į visus Jums rūpimus klausimus.“ Prireikus mandagiai, bet tvirtai pakartuoju tai kelis kartus.

- Žiniasklaidos atstovams telefonu prašant pasakyti nuomonę ar suteikti reikiamos informacijos, mandagiai paprašau visais klausimais susisiekti su atstovu spaudai (arba kitu atsakingu as-

meniu), nurodau atstovo spaudai (arba kito atsakingo asmens) vardą, pavardę, telefoną ir (arba) el. pašto adresą.

- Teismo posėdžio sekretorių veiksmai: prieš teismo posėdį informuoju žiniasklaidos atstovus apie draudimą filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus prasidėjus teismo posėdžiui ir paprašau išjungti arba, esant galimybei, išnešti iš teismo posėdžių salės turimą vaizdo ir garso įrašymo įrangą ir sudaryti sąlygas teisėjui arba teisėjų kolegijai įeiti į teismo posėdžių salę bei netrukdomiems pradėti teismo posėdį (pvz.: „Prašome išjungti mobiliuosius telefonus, vaizdo ir garso įrašymo įrenginius ir sudaryti sąlygas teisėjui arba teisėjų kolegijai įeiti į teismo posėdžių salę bei netrukdomiems pradėti teismo posėdį“). Teisėjui arba teisėjų kolegijai atėjus į teismo posėdžių salę įsitikinu, kad žiniasklaidos atstovai išjungė visą vaizdo ir garso įrašymo įrangą. Pastebėjęs, kad žiniasklaidos atstovai nepaklūsta reikalavimui ir neišjungia vaizdo ir garso įrašymo įrangos, apie tai informuoju teisėją, ir jis priima sprendimą dėl tolesnės teismo posėdžio eigos.

- Jeigu nutiko taip, kad daviau interviu žiniasklaidai, nedelsdamas apie tai informuoju atstovą spaudai (arba kitą atsakingą asmenį), kad jis prireikus tinkamai reaguotų.

### KODĖL TAIP?

- Bendraujant su žiniasklaida reikia specifinės patirties, įgūdžių ir kompetencijos. Žiniasklaidos pateikta informacija gali nulemti daugelio asmenų nuomonę ne tik apie atstovaujama teismą, bet ir visą teismų sistemą. Todėl darbuotojas turi gebėti nukreipti žiniasklaidos atstovus kompetentingiems teismo darbuotojams arba imtis būtinų veiksmų, apsaugančių teismo reputaciją, teisme esančių asmenų privatumą.

## NE

- Kalbėdamas su žiniasklaidos atstovu tiek telefonu, tiek gyvai niekada nevartuju frazių: „Informacija neteikiama“, „Neturiu informacijos“ ir pan., nekeliu balso, nerodau nepagarbos ir nepasitenkinimo.

- Neatsakinėju į jokus žiniasklaidos atstovų klausimus, nekomentuoju įvy-

kių ir neteikiu asmeninės nuomonės bet kokiais (darbiniais ar asmeniniais) klausimais (išskyrus tuos atvejus, kai tai yra suderinta su teismo vadovybe). Kad ir koks įkyrus būtų žiniasklaidos atstovas, jam maloniai ir kantriai kartoju, kad į visus klausimus mielai atsakys atstovas spaudai (arba kitas atsakingas asmuo).

### KODĖL NE?

- Bendraudamas su žiniasklaidos atstovais, darbuotojas visuomet turi atsakingai įvertinti, ar jo pateikta informacija nepadarys žalos teismui, teismo darbuotojams ir asmenims. Todėl šiuo atveju patartina vadovautis principu „mažiau yra daugiau“.

- „Gali 20 metų kurti organizacijos įvaizdį ir per 5 minutes jį sugriauti.“ *W. Buffetas*

## 2.5. TEISMO POSĖDŽIŲ ORGANIZAVIMAS

### TAIP

● Atsižvelgdamas į aukų ir liudytojų pažeidžiamumą, teismo posėdžius organizuoju taip, kad būtų išsaugota asmenų teisė į privatų gyvenimą ir jo slaptumą. Teismui nagrinėjant bylą, kurioje dalyvauja pažeidžiami asmenys, viso teismo proceso ir kiekvieno teismo posėdžio metu laikausi teismo tvarkos ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių elgesį su pažeidžiamais asmenimis. Taip pat vadovaujuosi nurodymais, pateiktais metodiniame leidinyje „Psichologinė parama aukoms ir liudytojams bei jų apsauga teismo procese“.

#### Prieš prasidedant teismo posėdžiui

● Ateinu į teismo posėdžių salę 5–10 min. iki teismo posėdžio pradžios. Patikrinu, ar teismo posėdžių salė yra švari, tvarkinga, joje veikia visa reikalinga organizacinė technika, išvedinu, prireikus (ir esant galimybei) suregulioju šildymą ar kondicionavimą, kad teismo posėdžių salėje būtų tinkama temperatūra. Įsitikinu, kad teismo posėdžių salėje, esant galimybei,

šalims matomoje vietoje, yra geriamojo vandens ir vienkartinių stiklinių.

● Jei teismo posėdžių salėje neveikia reikalinga organizacinė technika, iškviečiu atsakingą darbuotoją ir, jei gedimas nepašalinamas iki teismo posėdžio pradžios, informuoju tiesioginį vadovą, teisėją ar kitą atsakingą darbuotoją.

● Jei teisėjui nėra atskiro įėjimo į teismo posėdžių salę, užtikrinu, kad asmenys į ją patektų anksčiau nei teisėjas (t. y. patekimą į teismo posėdžių salę organizuoju etapais): pirmiausia tiksliai nustatytu teismo posėdžio pradžios laiku į salę įleidžiu konvojaus pareigūnus ir konvojuojamus asmenis, paskui – asmenis, galiausiai informuoju teisėją, kad jis gali ateiti, arba su teisėju iš anksto susitariu, kad jis į teismo posėdžių salę ateis praėjus 5 min. nuo oficialiai nustatytos teismo posėdžio pradžios.

● Atėjęs prie teismo posėdžių salės pasisveikinu su visais laukiančiais asmenimis, prisistatau pasakydamas pareigas.

● Informuoju, kokia byla bus nagrinėjama (jei tai baudžiamosios bylos – pasakydamas kaltinamojo (-ųjų) pavardę (-es); jei tai civilinės bylos – pasakyda-

mas bylos esmę (pvz., „dėl žalos atlyginimo“), nurodau ieškovo (-us) ir atsakovo (-us); nagrinėjant administracines bylas pasiteirauju pažeidėjo (-ų), nukentėjusiojo (-ių), liudininko (-ų) pavardžių. Jei nagrinėjamos kelios administracinės bylos iš eilės (nedarant pertraukos), informuoju apie bylą nagrinėjimo tvarką\*, pvz.: „Dabar bus nagrinėjamos administracinės bylos. Prašau visų atvykusiųjų į teismo posėdžių salę įeiti po vieną tokia eile, kaip atvykote.“

- Patikrinu, ar pagal sąrašą atvyko visi asmenys, mandagiai paprašydamas pateikti asmens tapatybės dokumentus (prieš įleidžiant į teismo posėdžių salę arba teismo posėdžių salėje prieš prasižėdant teismo posėdžiui).

- Iškilus abejonių dėl norinčių dalyvauti asmenų (ne teismo proceso dalyvių) amžiaus, mandagiai informuoju, kad asmenys iki 16 m. teismo posėdyje dalyvauti negalės, ir (arba) paprašau asmens tapatybės dokumentų asmenų, kurie galbūt dėl amžiaus negali dalyvauti teismo posėdyje.

- Atvykusiųjų pagal sąrašą maloniai paprašau salėje užimti jiems skirtas vietas.

- Maloniai paprašau, kad teismo posėdyje dalyvaujantys asmenys išsijungtų mobiliųjų telefonų garšą.

- Esant ilgesnei nei 30 min. teismo posėdžio pertraukai, teismo posėdžių dalyvių mandagiai paprašau palikti teismo posėdžių salę ir ją užrakinti. Teismo posėdžių salę atrakinu likus ne mažiau kaip 5 min. iki pertraukos pabaigos.

## Teismo posėdžio metu

- Esu pagarbus ir mandagus su visais teismo posėdžio dalyviais. Bendraudamas vadovaujuosi skyriuje „Bendravimo procesas“ išdėstytomis nuostatomis.

- Kai teismo posėdis vyksta ilgai (pusę dienos ar visą dieną), informuoju laukiančius liudininkus apie teismo posėdžio eigą ir preliminarų jų pakvietimo į teismo posėdį laiką.

- Su teisėju, asmenimis bendrauju pagarbiai ir dalykiškai (vadovaudamasis šio Standarto nuostatomis).

\* Taikoma tik apylinkių teismams.

## Pasibaigus teismo posėdžiui

- Atsisveikinu su teismo posėdžio dalyviais.

- Prireikus teismo posėdžio dalyviams suteikiu aktualios informacijos ir (arba) pagal savo kompetenciją atsakau į klausimus (pvz., dėl kito teismo posėdžio laiko, reikalingų pateikti dokumentų ir pan.). Asmenims pageidaujant gauti teisinę pagalbą, nurodau teisinės pagalbos gavimo būdus.

- Prieš palikdamas teismo posėdžių salę įsitikinu, kad dalyviai nepaliko daiktų. Jei randu paliktų daiktų, juos perduodu raštinei ar kitam skyriui, į kurį tiesiogiai kreipiasi asmenys.

- Po teismo posėdžio sutvarkau teismo posėdžių salę. Esant galimybei, teismo posėdžių salę užrakinu.

## Kai teismo posėdis vėluoja ar atidedamas

- Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, informuoju laukiančius asmenis, atsiprašau, nurodau vėlavimo priežastį ir kito teismo posėdžio datą ir laiką.

- Kai apie teismo posėdžio atidėjimą ar vėlavimą žinoma iš anksto (ne mažiau nei prieš 0,5 val. iki numatytos teismo posėdžio pradžios), žinomi asmenų, turinčių dalyvauti teismo posėdyje, telefono numeriai ar elektroninio pašto adresai, informuoju juos telefonu ir (arba) elektroniniu paštu.

### KODĖL TAIP?

- Teismo posėdis yra svarbus ir atsakingas procesas kiekvienam jo dalyviui. Todėl malonus ir pagarbus bendravimas, aiški informacija ir atsakymai į rūpimus teismo posėdžio dalyvių klausimus ne tik užtikrina sklandžią teismo posėdžio eigą, bet ir kuria didesnę asmenų pasitikėjimą teismais.

## NE

- Su teisėju nebendrauju familiariai.
- Neignoruoju nė vieno teismo proceso dalyvio ir nerodau asmeninių simpatijų ar antipatijų (pvz., netinkamas elgesys būtų: kai vienas kalba, atidžiai klausau, o kai kitas – piešiu, dairausi pro langą ar pan.).

### KODĖL NE?

- Netinkamas elgesys suvokiamas kaip neprofesionalumas. Daro žalą darbuotojų ir teismo reputacijai.





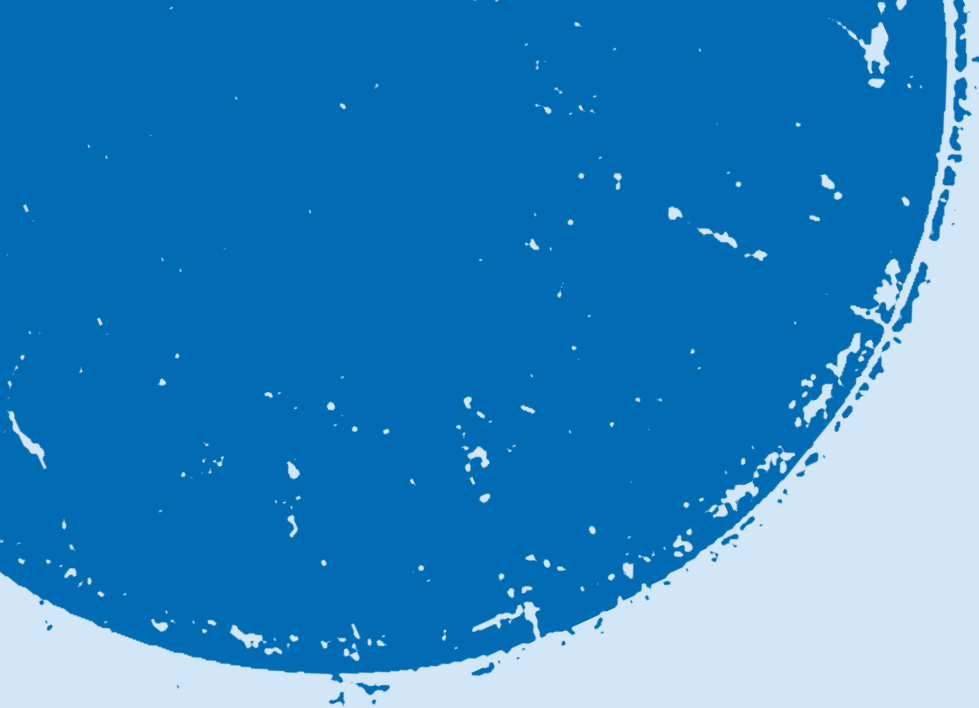
A series of horizontal dotted lines for writing, starting from the pen nib icon and extending across the page.



A series of horizontal blue dotted lines for writing, starting from the pen nib icon and extending across the page.

## ③ Sudėtingos situacijos





## 3.1. PRETENZIJS IR SKUNDAI

### 3.1.1. Žodinės pretenzijos ir skundai

#### TAIP

- Esu vienodai pagarbus visiems pretenzijas ar skundus teikiantiems asmenims.
- Ramiai išklausu žodžiu išsakomas pretenzijas ar skundus.
- Padėkoju asmeniui už išsakytą pretenziją ar skundą („Dėkojame už pastabą“, „Ačiū, kad pasakėte“), parodau, kad suprantu, sakydamas šias ar panašias frazes: „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą dėl susiklosčiusios padėties“, „Tikrai apmaudu, kad taip įvyko...“ (tais atvejais, jei įvyko nesusipratimas ar klaida).
- Stengiuosi išsiaiškinti konkrečias pretenzijos ar skundo priežastis.
- Stengiuosi, kad, esant galimybei, asmens pretenzija ar skundas būtų išspręsti bendraujant žodžiu (sprendžiu pats arba pasikviečiu kompetentingą kolegą). Kitais atvejais pasiūlau pretenziją ar skundą pateikti raštu.
- Aiškindamasis pretenzijos ar skundo priežastis ir siūlydamas sprendimą vadovaujuosi šio Standarto skyriuje „Bendravimo procesas“ išdėstytais nuostatomis.

#### KODĖL TAIP?

- Pagrindinis dažnai tiesiogiai neišsakomas pretenzijas ar skundus teikiančio asmens poreikis yra būti išklausytam ir išgirstam. Toks asmuo taip pat dažnai yra linkęs manyti, kad reikšdamas nepasitenkinimą jis padeda kitam tobulėti ir todėl yra vertas padėkos. Todėl net ir dėl, atrodytų, nepagrįstų skundų ar pretenzijų pirmiausia rekomenduojama asmenį išklaudyti, parodyti supratimą ir tik tada spręsti, ką daryti. Kai kuriais atvejais asmuo gali net ir nesitikėti sprendimo – jam užteks supratimo...

## NE

- Neparodau savo nepasitenkinimo asmens išsakomomis pretenzijomis ar skundais.
- Nenutraukiu asmens (išskyrus atvejus, išvardytus Standarto skyriuje „3.4.3. Neadekvatūs asmenys“).
- Nepriimu asmens išsakomų pretenzijų ir skundų kaip asmeninės kritikos.
- Neskatinu pretenzijų ar skundų rašyti raštu, kai jos gali būti išspręstos žodžiu.

### KODĖL NE?

- Nepasitenkinimas, nutraukimas rodo, kad darbuotojas neišgirdo ar nenori girdėti, kas jam sakoma, ir sukelia didesnę asmens nepasitenkinimą, norą įrodyti savo tiesą. Taip situacija gal virsti nevaldomu konfliktu.



### 3.1.2. Pretenzijos ir skundai, išdėstyti raštu

#### TAIP

- Priimu visas raštu išdėstytas pretenzijas ar skundus arba nukreipiu asmenį į skyrių, kuriame priimami skundai ir pretenzijos.
- Perduodu raštu išdėstytą skundą ar pretenziją atsakingiems asmenims, kad skundas būtų užregistruotas.
- Asmens pageidavimu padarau jo skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“.
- Informuoju asmenį, koku būdu ir per kokį maksimalų laiką jis gaus atsakymą į pretenziją ar skundą.

#### KODĖL TAIP?

- Reikėtų atkreipti dėmesį, kad asmenys pretenzijas ar skundus dažniausiai teikia raštu tais atvejais, kai negauna tinkamo (pagarbaus, informatyvaus) atsakymo žodžiu. Todėl raštu pretenzijas ar skundus išdėstantys asmenys ne tik siekia atkreipti dėmesį į jiems aktualų klausimą, bet ir gauti sprendimą. Tyrimai rodo, kad asmenims svarbu ne tik pats sprendimas, bet ir žinojimas, kada jie gaus atsakymą apie priimtą sprendimą. Todėl ir rekomenduojama informuoti asmenis, kada jie gaus atsakymą į pretenziją ar skundą.

## 3.2. ELGESYS SUKLYDUS\*

### 3.2.1. Pirmas pastebiu padarytą klaidą

#### TAIP

- Nedelsdamas imuosi visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti.
- Prireikus pranešu asmeniui apie klaidą, atsiprašau už savo ar kolegos padarytą klaidą ir informuoju, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta (pvz.: „Labai atsiprašome, bet Jums pateiktame dokumente buvo padaryta klaida, šiuo metu dedame visas pastangas, kad ji būtų ištaisyta, manome, kad naujas dokumentas bus parengtas ne vėliau kaip iki ateinančio pirmadienio“).

#### KODĖL TAIP?

- Asmeniui nėra svarbu, kas padarė klaidą, jam svarbu, kad klaida būtų kuo greičiau ištaisyta ir jo nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius (asmenys dažnai pyksta ne dėl padarytos klaidos, o dėl laiku nepasakyto „atsiprašau“).
- Informuojant apie klaidą ar atsiprašant rekomenduojama vartoti beasmenes formas (pvz.: „Buvo padaryta klaida“, „Išsivėlė klaida“, „Atsiprašome, kad taip įvyko“), nes tai padeda išvengti „kaltųjų“ paieškos ir greičiau priimti į konstruktyvų sprendimą.

\* Taikoma tik suklydus neprocesiniais klausimais. Jei klaidos susijusios su teismo procesu, jos taisomos priimant nutartį ir ją išsiunčiant teismo proceso šalims (tai vykdo teisėjas).

## NE

- Informuodamas asmenį dėl padarytos klaidos neišsakau kritikos teismo ir (arba) kolegų atžvilgiu (pvz.: „Atsiprašome už klaidą, bet pas mus čia tokia netvarka, kad tai vis nutinka“, „Mano kolega dėl nekompetencijos padarė klaidą, dabar bandome taisyti“).

### KODĖL NE?

- Asmeniui labiau rūpi sprendimas, o ne problemos konstatavimas. Todėl kritika atstovaujamai institucijai dažnai suvokiama kaip darbuotojo neprofesionalumo ir nelojalumo ženklas.



### 3.2.2. Klaidą pastebi asmuo

#### TAIP

- Dėmesingai išklausau asmens priekaištus dėl padarytos klaidos.
- Nuoširdžiai padėkoju už padarytą pastabą („Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“).
- Atsiprašau asmens už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos, pvz.: „Labai atsiprašome už įsivėlusią klaidą“, „Labai atsiprašome dėl patirtų papildomų rūpesčių“, „Atsiprašome, kad susidarė tokia situacija“).
- Nedelsdamas klaidą ištaisau. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, informuoju asmenį, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.
- Iš karto informuoju teismo darbuotoją, atsakingą už klaidos ištaisymą.

#### KODĖL TAIP?

- Padėka asmeniui už pastebėtą klaidą gali būti naudojama kaip alternatyva žodžiui „atsiprašau“, nes padeda darbuotojui išlaikyti savigarbą ir parodo pagarbą asmeniui (t. y. kuriamas lygiavertis santykis).

#### NE

- Asmeniui informavus apie klaidą, neužsipuolu jo, nekaltinu, nerodau nepasitikėjimo (vengiu tokių frazių kaip „Negali būti!“, „Pas mus tokių dalykų tikrai nebūna“, „Jūs kažką ne taip supratote“).

#### KODĖL NE?

- Kritika, negatyvi informacija ar asmens, informavusio apie klaidą, kaltinimas skatina asmens norą prieštarauti, kuria nepalankų įspūdį apie teismą ir didina asmenų nepasitikėjimą.

### 3.2.3. Elgesys esant techninėms problemoms

#### TAIP

● Kai negaliu asmens aptarnauti dėl iškilusių techninių problemų (pvz., neveikia dokumentų valdymo sistema, teisėjų registro sistema ar „Liteko“ sistema), aš visada:

– atsiprašau už techninius nesklandumus ir trumpai apibūdinu esamą situaciją (pvz.: „Labai atsiprašau, bet šiuo metu dėl techninių nesklandumų sistema labai lėtai veikia ir aš negaliu pateikti duomenų“);

– nurodau tolesnę aptarnavimo eigą (pvz.: „Prašau palaukti 10 minučių, kol sistema pateiks informaciją“) arba pasiūlau asmeniui susisiekti su teismu jam patogiame metu (pvz.: „Būtų geriausia, jei Jūs atvyktumėte (paskambintumėte) rytoj“);

– jei reikia, dar kartą atsiprašau (pvz.: „Dar kartą atsiprašau už nesklandumus“);

– jei asmeniui reikėjo palaukti, pašalinus technines kliūtis tęsdamas aptarnavimą padėkoju už laukimą (pvz.: „Ačiū, kad palaukėte“).

#### KODĖL TAIP?

● Asmeniui nėra svarbu, kokia techninės problemos priežastis, jam svarbu, kad problema būtų kuo greičiau išspręsta ir jo nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius (asmenys dažnai pyksta dėl laiku nepasakyto „atsiprašau“).

● Informuojant apie problemą ar atsiprašant rekomenduojama vartoti beasmenes formas (pvz.: „Sistema laikinai neveikia“, „Atsiprašome, kad taip įvyko“), nes tai padeda išvengti „kaltųjų“ paieškos ir greičiau priimti konstruktyvų sprendimą.

## NE

- Nekritikuoju teismo informacinių ar kitų sistemų veikimo girdint teisme apsilankiusiems asmenims.

### KODĖL NE?

- Kritika dėl teismo informacinių ar kitų sistemų veikimo daro neigiamą įtaką teismo patikimumo suvokimui ir pasitikėjimui teismu, taip pat gali būti suvokiama kaip darbuotojo nelojalumo ženklas.



### 3.3. KONFLIKTŲ VALDYMAS

#### TAIP

- Konfliktui vykstant teismo patalpoje, kuriose yra kitų su konfliktu nesusijusių asmenų, jam spręsti pasirenku nuosalią ar neviešą patalpą (savo kabinetą, kitą atskirą patalpą), pasikviesdamas į ją konfliktuojantį asmenį. Taip parodau dėmesį nepatenkintam asmeniui, netrikdomi aplinkiniai ir gerbiamas bendras teismo darbas.

- Dėmesingai ir pagarbiai išklausau, ką sako asmuo.

- Elgiuosi ramiai, nerodau pykčio, susierzinimo.

- Pasitikslinu nepasitenkinimo priežastį pakartodamas ir paprašydamas asmens ją patvirtinti (pvz.: „Ar teisingai supratau – Jūs esate nepatenkintas tuo, kaip ilgai nagrinėjimas Jūsų prašymas?“, „Jūs esate nepatenkintas teismo sprendimu ir norite jį apskųsti, ar teisingai supratau?“).

- Jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduodu patikslinamųjų klausimų.

- Parodau, kad suprantu asmens poziciją, emocinę būseną ar nepasitenkinimą (pvz.: „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą“, „Suprantu, kad Jums mūsų sprendimas atrodo neteisingas“, „Suprantu, kad nepritariate teismo sprendimui“).

- Jei tik galiu, nedelsdamas sprendžiu problemą: ieškau įvairių išeičių variantų, siūlau ir su asmeniu aptariu galimą sprendimą, jei įmanoma, suteikiu galimybę asmeniui pasirinkti, pasitikslinu, ar siūlomas sprendimas jam priimtinas (pvz.: „Aš susisieksiu su kolega ir tuoj pat išsiaiškinsiu, kokia yra išduodama pažyma, ar Jums taip tiktų?“ ir pan.).

- Jei asmuo pokalbio pradžioje reikalauja pakviesti vadovą, pirmiausia užduodu klausimų, kuriais siekiu išsiaiškinti priežastį (pvz.: „Aš esu tam, kad Jums padėčiau. Sakykite, kas nutiko?“). Kai išsiaiškinu priežastį ir suprantu, kad vadovas nereikalingas, nes konfliktą galiu išspręsti pats, pasakau tai asmeniui ir siūlau sprendimą (pvz.: „Šiuo klausimu tikrai galiu padėti aš, jums reikėtų...“). Tiesioginį vadovą informuoju tik tais atvejais, kai asmuo kategoriškai atsisako kalbėti su manimi arba esu nekompetentingas spręsti konfliktą, arba mano siūlomi sprendimai asmens netenkina. Jei nėra galimybės pakviesti tiesioginį vadovą, nuroduo tiesioginio ir (arba) kitų teismo vadovų priėmimo tvarką ir laiką.

## KODĖL TAIP?

● Dažna konflikto priežastis – grėsmė asmens saugumui, savigarbai ar kitiems svarbiems jam poreikiams. Asmens pirminė emocinė reakcija (dažniausiai – pyktis arba baimė) į grėsmę yra labai greita ir nesąmoninga – asmuo reaguoja per kelias šimtasias sekundės dalis. Jis siekia apsiginti, todėl „puola“, „bėga“ ar „sustingsta“, t. y. šaukia, nepagrįstai kaltina, apsipila ašaromis ir pan. Siekiant daryti asmens elgesiui pageidaujamą poveikį, Standarte rekomenduojama elgtis taip, kad asmens suvokiama grėsmė būtų mažinama, jis pasijustų saugus ir gerbiamas. Ramus balso tonas, pagarba, dėmesingas iš klausymas, supratimo parodymas užtikrina saugumą ir ne tik mažina nekonstruktyvias asmens reakcijas, bet ir užkerta kelią konflikto atsiradimui bei jo tolesniam vystymuisi. Todėl konflikto valdymas yra svarbus nuo pat jo pradžios – 90 proc. konfliktų sėkmingai išsprendžiami, jei į juos reaguojuama iš karto.



## NE

- Nenutraukiu asmens, ypač konflikto pradžioje.
- Nerodau emocijų, nekantrumo, nepagarbos ir nedėmesingumo žodžiais, gestais, poza ir pan.
- Neignoruoju asmens, jo poreikių, pvz., sakydamas: „Ko Jūs norite? Mes šių problemų nesprendžiame.“
- Neraminu asmens žodžiais: „Nusiraminkite“, „Prisėskite ir atauškite“ ir pan.
- Nemenkinu asmens problemos (pvz.: „Ko Jūs čia dėl tokios smulkmenos keliate balsą?“).
- Nepuolu ir nekaltinu asmens (pvz.: „O kodėl Jūs pats anksčiau nesikreipėte?“, „Kaip Jūs planuojate teistis, jei elementarių dalykų nežinote...“).
- Nekaltinu kolegų net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą.

### KODĖL NE?

- Kuo labiau mūsų elgesys suvokiamas kaip keliantis grėsmę (kalbame pakeltu balso tonu, kaltiname, ignoruojame), tuo labiau asmuo siekia apsisaugoti – ginasi, puola, todėl konfliktas aštrėja.
- Neišspręsti konfliktai griauja ne tik darbuotojo, bet ir viso teismo reputaciją, nes nepatenkintas asmuo savo istoriją papasakoja 9–10 žmonių. 13 proc. nepatenkintų asmenų – daugiau nei 20 žmonių...

## Konfliktą skatinančių ir mažinančių frazių pavyzdžiai

Konfliktą skatinančios frazės	Konfliktą mažinančios frazės
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pirmiausia nusiraminkite, tada kalbėsime.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suprantu Jūsų nepasitenkinimą esama situacija. Paieškokime sprendimo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaip Jūs galite nesuprasti tokių dalykų?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Išsiaiškinkime, kokių turite klausimų.</li> <li>• Leiskite atsakyti į Jums kiliusius klausimus.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negali būti, mes tokių klaidų TIKRAI nedarome.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, gal galėtumėte patikslinti...?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mes šių problemų nesprendžiame, ne ten pataikėte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Šiuo klausimu Jums geriausiai galėtų padėti...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jūs ne pirmas, kuris skundžiasi, deja, nieko negalime padaryti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ačiū, kad sakote. Šiuo metu dedame visas pastangas, kad situacija būtų ištaisyta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pats blogai parašėte, o dabar pats ir skundžiatės.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suprantu Jūsų nepasitenkinimą. Dokumente yra tam tikrų neatitikimų. Leiskite, aš Jums paaiškinsiu, kaip reikia užpildyti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tokia mūsų tvarka (taisyklės), niekuo negaliu padėti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ši tvarka padeda užtikrinti, kad Jūsų prašymas būtų atidžiai išnagrinėtas ir Jūs gautumėte išsamų atsakymą.</li> <li>• Pažiūrėkime, ką šioje situacijoje galime padaryti...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aš nežinau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aš išsiaiškinsiu ir Jus informuosiu.</li> <li>• Į Jūsų klausimą atsakys x skyriaus darbuotojas Vardenis Pavardenis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kodėl Jūs anksčiau nesikreipėte?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pažiūrėkime, ką galime padaryti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vienintelis dalykas, ką galime...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geriausias sprendimas būtų...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taip..., bet...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taip..., ir...</li> </ul>

## 3.4. SUDĖTINGOS APTARNAVIMO SITUACIJOS

### 3.4.1. Agresyvūs asmenys

#### TAIP

- Asmeniui pradėjus vartoti necenzūrinius žodžius, asmeniškai įžeidinėti, grasinti ar elgtis potencialiai grėsmingai, pirmiausia informuoju asmenį, kad negalėsiu jam padėti, kol jis nepakeis bendravimo būdo, sakydamas šią ar panašią frazę: „Aš suprantu Jūsų situaciją ir man rūpi Jums padėti. Aš galėsiu tai padaryti, jei Jūs pakeisite savo bendravimo būdą. Ar mes galime sutarti, kad leisite man Jums padėti?“

- Jei asmuo toliau elgiasi netinkamai, informuoju jį, kokių tolesnių veiksmų imsiuosi. Pavyzdžiui: „Jei Jūs toliau man grasinsite, būsiu priverstas iškviešti policiją“, „Jei jūs toliau mane asmeniškai įžeidinėsite, aš būsiu priverstas padėti ragelį.“ Informuodamas apie tolesnius savo veiksmus, sakau tik tokį įspėjimą, kurį galėsiu ir ketinu įgyvendinti, nes, asmeniui toliau tęsiant nepageidaujamą elgesį, turiu galėti pasielgti taip, kaip

įspėjau (pvz., jei įspėjau, kad iškviesiu apsaugą, turiu turėti įrengtą pagalbos mygtuką ir apsaugos darbuotoją, kurį galėsiu iškviešti). Kitu atveju įspėjimas nebus veiksmingas.

- Jei asmuo nepakeičia savo elgesio, imuosi realių veiksmų (padedu ragelį, iškviečiu policiją).

- Jei asmuo kelia grėsmę mano ir (arba) kitų asmenų (taip pat teismo darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, nedelsdamas taikau būtinąsias apsaugos priemones: pirmiausia imuosi veiksmų, kurie būtini siekiant apsaugoti savo (kitų asmenų) gyvybę ir sveikatą; antra, kviečiu policiją ar kitą įmanomą pagalbą; trečia, esant galimybei, imuosi veiksmų, kurie būtini siekiant apsaugoti konfidencialią informaciją ir (arba) teismo nuosavybę.

- Apie įvykusį incidentą nedelsdamas informuoju tiesioginį vadovą ar teismo pirmininką.

## KODĖL TAIP?

- Darbuotojas, siekdamas padėti agresyviam asmeniui, turi suprasti, kad to padaryti negalės, kol šio asmens elgesys bus potencialiai grėsmingas aplinkai ir jam pačiam. Todėl nedelsdamas imasi tokių veiksmų, kurie padeda sumažinti jų pyktį ar kitas emocijas, darančias įtaką agresyviam elgesiui: kalba ramiai, nustato aiškias ribas, informuodamas, koks elgesys yra netoleruojamas, jei būtina, kviečiasi pagalbą. Kritiniais atvejais didžiausią poveikį padaro toks darbuotojo elgesys, kuris parodo, kad darbuotojas nėra auka ir geba savimi pasirūpinti.

- Verta žinoti, kad viena iš agresyvaus elgesio priežasčių yra frustracija (frustracija – trukdymas tikslingam elgesiui, nukreiptam į asmeniui svarbių poreikių patenkinimą). Pašalinus trukdžius, agresija sumažėja. Tačiau agresiją taip pat lemia genetika, auklėjimas, alkoholis ir narkotinės medžiagos, fiziologiniai ir kiti panašūs veiksniai, kurių darbuotojas negali kontroliuoti. Tada adekvačiausias jo sprendimas – nedelsiant kviesti pagalbą ar imtis kitų būtinųjų apsaugos priemonių (pvz., išeiti iš patalpos, kurioje yra agresyviai besielgiantis asmuo, ar pan.).

## NE

- Sąmoningai neprovokuoju agresyvaus asmens (pvz.: „Jūs pats esate bailys ir nieko man nepadarysite“).

## KODĖL NE?

- Kiekvienas neatsargus žodis ar veiksmas gali sukelti neprognozuojamą reakciją.

### 3.4.2. Asmenys, kurie, įtariama, yra apsvaigę

#### TAIP

- Aptarnauju asmenį, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, jei jis bendrauja adekvačiai ir dėsto mintis rišliai.
- Jei galimai apsvaigusio asmens dėl jo būsenos aptarnauti negaliu, informuoju, kad jis nebus aptarnaujamas, ir mandagiai, bet tvirtai paprašau palikti teismo pastatą (pvz.: „Aš negaliu Jūsų aptarnauti, nes esate neblaivus (apsvaigęs). Ateikite kitą kartą, ir aš suteiksiu reikiamą informaciją. Viso gero“). Prireikus pakartoju tai kelis kartus.
- Jei galimai apsvaigęs asmuo nori dalyvauti teismo posėdyje, visais atvejais apie tai informuoju teisėją, kad jis priimtų galutinį sprendimą dėl tolesnių veiksmų.
- Jei reikia, paprašau kolegų pagalbos.
- Jei asmuo, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, kelia grėsmę kitų asmenų (taip pat teismo darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, tuojau pat taikau būtinąsias apsaugos priemones (kviečiu policiją ir pan.).

#### KODĖL TAIP?

- Verta žinoti, kad alkoholis ar narkotinės medžiagos slopina smegenų centrus, atsakingus už elgesio kontrolę ir racionalių sprendimų priėmimą, todėl asmuo, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, gali elgtis nepagarbiai, įžūliai, agresyviai, neadekvačiai.
- Darbuotojas, siekdamas padėti asmenims, kurie, įtariama, yra apsvaigę, elgiasi taip, kad papildomai neprovokuotų jų pykčio, agresijos ir neadekvataus elgesio: kalba ramiai, nustato aiškias ribas, informuodamas, koks elgesys yra netoleruojamas.
- Kritiniais atvejais didžiausią poveikį padaro toks darbuotojo elgesys, kuris parodo, kad darbuotojas nėra auka ir geba savimi pasirūpinti. Tada adekvačiausias darbuotojo sprendimas – nedelsiant kviešti pagalbą ar imtis kitų būtinųjų apsaugos priemonių (pvz., išeiti iš patalpos, kurioje yra galbūt apsvaigęs nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų asmuo, ar pan.).

## NE

- Jei galimai apsvaigęs asmuo kalba nerišliai, jo neaptarnauju ir paprašau jo atvykti ar susisiekti kitą dieną.

### KODĖL NE?

- Kalbėtis su asmeniu, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, beprasmiška. Taip galima sukelti nereikalingą konfliktą, be to, pateiktą informaciją asmuo, tikėtina, pamirš.



### 3.4.3. Neadekvatūs asmenys\*

#### TAIP

- Bendrauju pagarbiai ir mandagiai.
- Jei asmuo šneka neaiškiai ar nerišliai ir (arba) apie dalykus, kurie nėra susiję su teismo veikla ar sprendžiama problema, mandagiai jį nutraukiu ir pasiteirauju, kuo konkrečiai galiu jam padėti, sakydamas šią ar panašią frazę: „Atsiprašau, bet noriu pasitikslinti, kuo galėčiau padėti?“
- Imuosi iniciatyvos valdydamas ir vesdamas pokalbį, nuolatos grąžinu asmenį prie konkretaus klausimo ar problemos sprendimo.
- Informaciją teikiu trumpais sakiniais, rinkdamasis nesudėtingus žodžius.
- Jei įmanoma, nurodau, ką konkrečiai asmuo turi padaryti, kad jo problema būtų išspręsta.
- Jei asmuo reikalauja imtis neadekvačių veiksmų, informuoju jį, kad bus dedamos visos pastangos išspręsti jo problemą, ir baigiu pokalbį (pvz.: „Mes kreipsimės į jūsų nurodytas institucijas, bet dabar jau baikime pokalbį. Leiskite, aš jus palydėsiu“, „Gerai, kad pasakėte, bet dabar jau baikime pokalbį. Viso gero“).
- Prireikus palydžiu asmenį iki išėjimo iš pastato.
- Jei neadekvatus asmuo kelia grėsmę kitų asmenų (taip pat teismo darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, tuojau pat taikau būtinąsias apsaugos priemones (kviečiu policiją, greitąją medicinos pagalbą ir pan., t. y. vadovaujuosi Standarto skyriuje „3.4.1. Agresyvūs asmenys“ pateiktomis nuorodomis).

\* **Neadekvatūs asmenys** – tai asmenys, kurių tikrovės suvokimas yra sutrikęs. Jų prašymai, pageidavimai, pretenzijos visiškai nesusiję su realia padėtimi.

### KODĖL TAIP?

● Verta žinoti, kad labai sudėtinga pakeisti liguistus neadekvačių asmenų išgyvenimus ar savitą, tikrovės neatitinkantį pasaulio ir aplinkinių suvokimą. Todėl prieštaravimai, bandymai įrodyti „tiesą“ gali tik sustiprinti neadekvačias tokių asmenų emocijas ir elgesio reakcijas.

● Šiems asmenims gali būti sudėtinga susikaupti, atlikti net paprasčiausias užduotis, todėl informaciją gali tekti pakartoti keletą kartų, kalbėti trumpais sakiniais, vartoti paprastus žodžius.

## NE

- Nesiginčiju su neadekvačiu asmeniu.
- Nesakau abejonių dėl jo tikrovės suvokimo.
- Nevartoju profesinių terminų, sudėtingų žodžių, jų nepaaiškinęs.

### KODĖL NE?

- Kiekvienas neatsargus žodis ar veiksmas gali sukelti neprognozuojamą reakciją.

### 3.4.4. Nepagrįstus reikalavimus keliantys asmenys\*

#### TAIP

- Pirmiausia įsitikinu, kad asmens poreikio tikrai nejmanoma patenkinti. Pasakau, kad suprantu jo poreikį, jį apibendrinu, kad asmuo žinotų, jog išgirdau ir suvokiau pasakytas aplinkybes.

- Mandagiai, bet tvirtai pasakau, kad asmens poreikis negali būti patenkintas, vartodamas šias ar panašias frazes:

„Deja, bet tokios informacijos mes negalime suteikti“, „Deja, bet išsamių teisinių konsultacijų mes neteikiame“, „Šiandien jums pateikti atsakymo, deja, negalime. Išsamiai išnagrinėję jūsų raštą, atsakymą pateiksime kiek galėdami greičiau, bet ne vėliau kaip iki...“

#### KODĖL TAIP?

- Darbuotojams dažnai sunku pasakyti „ne“, nes jie mano, kad, atsisakydami tenkinti prašymą, neatliks savo tarnybinės pareigos, sukels kito asmens nepasitenkinimą, jį įžeis. Kai kada – tiesiog dėl to, kad nemoka tinkamai pasakyti „ne“.

- Teikdami nepagrįstus prašymus, asmenys gali manipuliuoti šiais darbuotojo jausmais ir nuostatomis (apeliodami į jo sąžinę, moralę, grasindami ar pan.).

- Todėl prieš sakant „ne“ pirmiausia svarbu išsiaiškinti (žinoti), ar prašymo tikrai nejmanoma patenkinti. Antra, suprasti, kad sakydami „ne“ mes negalime tikėtis, kad kitas asmuo bus patenkintas. Trečia, pagrindinis tikslas sakant „ne“ – sustabdyti nepagrįstą prašymą, išlaikant pagarbų santykį su asmeniu.

\* **Nepagrįstus reikalavimus keliantys asmenys** – tai asmenys, kurie siekia gauti informacijos ar paslaugų ne pagal teismo funkcijas ir kompetenciją ir (arba) nori, kad informacija ar paslaugos būtų suteiktos nesilaikant šio Standarto ir kitų asmenų aptarnavimą teisme apibrėžiančių taisyklių. Pavyzdžiui, asmenys, reikalaujantys suteikti išsamią teisinę konsultaciją, konfidencialios informacijos apie trečiąjį asmenį, aptarnauti ne teismo darbo metu ir pan.

## NE

- Nesiginčiju su asmeniu.

### KODĖL NE?

- Ginčas skatina kito asmens pyktį ir gali tik sukelti stipresnį norą įrodyti savo prašymo pagrįstumą, eskaluoti konfliktą.



### 3.4.5. Asmenys, pageidaujantys bendrauti su teisėju

#### TAIP

- Asmeniui pageidaujant bendrauti su teisėju (tiesiogiai ar telefonu), pirmiausia užduodu tam tikrus klausimus, kad suprasčiau kreipimosi priežastį.
- Kai (išsiaiškinus kreipimosi priežastį) asmuo **gali** bendrauti su teisėju, kad būtų užtikrintas sklandus teismo procesas, informuoju asmenį apie tiesioginio bendravimo su teisėju galimybes ir (arba) pasiūlau galimas pagalbos (informacijos) suteikimo alternatyvas (pvz.: „Į Jūsų klausimą gali atsakyti teisėjo padėjėjas, aš Jus su juo sujungsiu“, „Jums reikėtų kreiptis raštu. Leiskite, paaiškinsiu kreipimosi tvarką“).
- Kai (išsiaiškinus kreipimosi priežastį) asmuo **negali** bendrauti su teisėju, informuoju asmenį apie bendravimo su teisėju apribojimus nuroydamas jų priežastis (pvz.: „Aš negaliu Jūsų sujungti su teisėju, nes turi būti užtikrintas jo nešališkumas“) ir, esant galimybei, pasiūlau galimas pagalbos (informacijos) suteikimo alternatyvas (pvz.: „Į Jūsų klausimą gali atsakyti teismo posėdžio sekretorė, aš Jus su ja sujungsiu“, „Jums reikėtų kreiptis raštu. Leiskite, paaiškinsiu kreipimosi tvarką“).

#### KODĖL TAIP?

- Verta suprasti, kad asmenys pageidauja bendrauti su teisėju nebūtinai vedami blogų paskatų (pvz., siekdami padaryti nepageidaujamą poveikį), bet ir dėl to, kad nežino arba nesupranta, kas yra leistina ir neleistina teismo procese, arba besąlygiškai pasitiki teisėju, jį idealizuoja ir mano, kad tik jis vienintelis gali padėti išspręsti rūpimus klausimus. Todėl pirmiausia verta išsiaiškinti kreipimosi priežastį ir tuomet paaiškinti teisėjo galias ir bendravimo galimybes arba apribojimus.

### 3.4.6. Asmenys, padarę klaidą ar pateikę neteisingus duomenis

#### TAIP

● Jei dėl asmens padarytos klaidos arba pateiktų netikslių ar klaidingų duomenų negaliu jam suteikti reikiamos informacijos ar pagalbos, mandagiai paprašau patikslinti duomenis ar ištaisyti klaidą (pvz.: „Kad galėtume suteikti Jums visą reikalingą informaciją, prašytume patikslinti tam tikrus duomenis“, „Jūsų pateiktoje informacijoje yra tam

tikrų netikslumų, reikėtų juos ištaisyti, kad galėtume kuo greičiau priimti Jūsų prašymą“).

● Prašydamas ištaisyti neatitikimą ar patikslinti duomenis, asmeniui pabrėžiu naudą (pvz.: „Galėsime greičiau pateikti atsakymą“, „Vėliau nebekils nesklandumų“ ir pan.).

#### KODĖL TAIP?

- Sakydamas asmeniui, ką reikia padaryti įvėlus klaidą, orientuoju jį į sprendimą, o ne į problemą, mažinu negatyvų situacijos suvokimą.
- Suprasdamas naudą sau, asmuo bus linkęs bendradarbiauti ir padaryti tai, kas reikalinga.

## NE

- Niekada nekaltinu asmens dėl padarytos klaidos („Jūs padarėte klaidą“), bet konstatuoju faktą („Yra tam tikrų neatitikimų“) ir nurodau, kaip netikslumai gali būti ištaisyti.
- Bendraudamas vengiu vartoti žodį „klaida“, vietoj jo renkuosi žodžius „netikslumas“, „neatitikimas“.

### KODĖL NE?

- Kaltinamo asmens instinktyvi ir nekonstruktyvi reakcija – gynyba, kuri bendraujant gali pasireikšti kaip puolimas (pvz.: „Jūs pats man neteisingai pasakėte“, „Blogo teismo tvarka“ ir pan.) arba „bėgimas“ (perdėtas atsiprašinėjimas, ašaros, situacijos tragizavimas). Todėl, siekdami kuo greičiau konstruktyviai išspręsti situaciją, vengiame kaltinimo ir orientuojamės į sprendimą.



### 3.4.7. Neįgalieji\*

#### TAIP

● Įsitikinu, kad prie pagrindinio pastato įėjimo yra aiški nuoroda, kur kreiptis judėjimo negalią turintiems asmenims.

● Pastebėjęs neįgalų asmenį, pasiteirauju, ar jam reikalinga pagalba, ir prireikus ją suteikiu.

● Asmeniui siunčiamame teismo pranešime, jei tai būtina atsižvelgiant į teismo pastato specifiką, nurodoma (įrašoma):

„Jei į teismą (teismo posėdį) kviečiamas asmuo turi specialiųjų poreikių (neįgalumą), maloniai prašome prieš teismo posėdį apie tai informuoti telefonu ... (nurodomas teismo raštinės telefono numeris), kad teismo darbuotojai galėtų tinkamai juo pasirūpinti, užtikrinti patekimą į teismo posėdžių salę.“

#### KODĖL TAIP?

● Tik išsiaiškinę žmogaus, turinčio negalią, galimybių ribas ir poreikius, sužinojome, kokios pagalbos reikia, su kokia veikla jis pats gali susidoroti, – nepriverčiame savęs ir to žmogaus jaustis nepatogiai, kai siūlome pagalbą, kuri nereikalinga, ar nepastebime, kada laikas padėti.

\* **Neįgalieji** – asmenys, kurie dėl įgimtų ar įgytų fizinių ar psichinių funkcijų sutrikimo bei nepalankių aplinkos veiksnių sąveikos visai arba iš dalies negali pasirūpinti savo asmeniniu ir socialiniu gyvenimu, įgyvendinti savo teisių ir vykdyti pareigų.

## NE

- Įkyriai nesūlau savo pagalbos asmeniui, jei jis atsisako jos.
- Siūlydamas pagalbą nepabrėžiu asmens neįgalumo.

### KODĖL NE?

● Negalia apriboja žmogaus fizinį, psichinį ir (arba) socialinį funkcionavimą. Jis netenka asmeninės nepriklausomybės. Veikimo ir elgesio laisvė – svarbus ir vertinamas veiksnys žmogaus gyvenime. Žmogaus, turinčio negalią, gyvenime yra daug situacijų, kuriose jis jaučiasi priklausomas nuo kitų. Tai dažnai sudaro sąlygas formuoti menkavertiškumo jausmų, depresijai. Reakcijas į negalią lemia ir kitų žmonių elgesys, ypač toks, kuriuo pabrėžiamas žmonių, turinčių negalią, išskirtinumas (pvz., įkyriai siūlant pagalbą, kurios nereikia). Tai ne tik sustiprina nemalonius jausmus, bet ir sukelia priešišumą, kitas neadekvačias elgesio reakcijas.



### 3.4.8. Asmenys, su kuriais nėra galimybės susikalbėti

#### TAIP

● Kai į teismą kreipiasi asmuo, su kuriuo nėra galimybės susikalbėti (nemokantis valstybinės kalbos, turintis klausos sutrikimų, kurčnebylis ar pan.):

– kai į teismą kreipiasi asmuo, nemokantis valstybinės kalbos: jei moku užsienio kalbą, kurią supranta asmuo, bendrauju su juo šia užsienio kalba, jei nemoku, esant galimybei, pakviečiu kolegą, kalbantį užsienio kalba, kurią supranta asmuo, arba teismo vertėją. Jeigu nėra galimybės susikalbėti su asmeniu

užsienio kalba (pvz., teismo vertėjai dalyvauja bylose arba teisme nėra darbuotojo ar vertėjo, kalbančio tam tikra užsienio kalba), asmeniui pasiūlau atvykti kitu suderintu laiku arba su savo vertėju (pasiūlymą pateikiu raštu valstybine kalba, kad asmuo galėtų jį perduoti tam, kas gebės išversti tekstą į jam suprantamą kalbą);

– kai į teismą kreipiasi asmuo, turintis klausos sutrikimų, kurčnebylis ar pan., bendrauju su juo raštu.

#### KODĖL TAIP?

● Teismų siekis – padėti kiekvienam besikreipiančiajam. Jei reikia, imtis iniciatyvos padaryti daugiau, nei vien privaloma.

## 3.5. EMOCIJŲ IR STRESO VALDYMAS

### TAIP

● Stebiu savo kūno pokyčius – jei jaučiu įsitempiančius rankų raumenis, padažnęjusį kvėpavimą, širdies plakimą, suprantu, kad mano kūnas signalizuoja apie patiriamą stresą ir užplūdusias pykčio, baimės ar nerimo emocijas.

● Imuosi veiksmų, galinčių padėti suvaldyti šias emocijas, t. y.:

– sutelkiu dėmesį į kvėpavimą ir reguluoju kvėpavimo ritmą lėtai įkvėpdamas ir lėtai iškvėpdamas;

– turėdamas galimybę, kelis kartus įtempiu raumenis (pvz., tvirtai sugniauždamas kumščius ir juos atpalaiduodamas; atpalaiduoju pečių raumenis, juos pakeldamas ir nuleisdamas žemyn, veido raumenis – juos įtempdamas ir atpalaiduodamas).

● Nuolatos kreipiu dėmesį į savo mintis ir lūkesčius, susijusius su asmenimis ir esama padėtimi. Stebiu, ar nekeliu nepagrįstų lūkesčių sau („Privalau išspręsti

visus rūpesčius“) ir kitiems („Visi į teismą besikreipiantys asmenys turi būti malonūs ir pagarbūs man“). Ar adekvačiai įvertinu situaciją, nesistengiu jos perdėtai sureikšminti („Šis žmogus sugadino man visą dieną, nieko nebepakeisi“).

● Tarp darbų randu laiko trumpoms pertraukėlėms, per jas, asmenims nematant, užsiimu minimalia fizine veikla (pavaištau, įtempiu ir atpalaiduoju raumenis, pasiražau), pabendrauju su kolegomis.

● Su kolegomis bendrauju draugiškai ir maloniai. Pastebėjęs įsitempusį ar nerimaujantį kolegą, pasakau draugišką frazę, prireikus skiriu laiko trumpam neformaliai pokalbiui.

● Suprantu, kad klausydamas nuolat viskuo nepatenkinto kolegos aš tik švaistau savo laiką ir energiją ir rizikuoju susigadinti sau nuotaiką, todėl nesileidžiu į tuščias kalbas ir kolegai primenu – burbama už įstaigos durų.

### KODĖL TAIP?

● Negalėsime daryti teigiamo poveikio kito asmens emocinei būsenai, jei patys nenusiraminsime ir nesugebėsime reguliuoti savo emocijų.

## NE

- Žinau, kad nuolatinis skundimasis ir nepasitenkinimo aplinkiniams demonstravimas yra netinkamas elgesys.

### KODĖL NE?

- Tyrimais įrodyta, mūsų emocijos priklauso nuo minčių, situacijos įprasminimo. Keisdami požiūrį į situaciją galime ne tik sumažinti savo patiriamą stresą, bet ir nesukelti jo kitiems.





A series of horizontal dotted lines for writing, starting from the pen nib icon and extending across the page.



A series of horizontal dotted lines for writing, starting from the pen icon and extending across the page.



A series of horizontal dotted lines for writing, starting from the pen nib icon and extending across the page.

## Asmenų aptarnavimo teismuose kokybės užtikrinimas: gerosios praktikos pavyzdžiai

Pasaulyje ir Lietuvoje vykstantys socialiniai, ekonominiai ir technologiniai pokyčiai bei nuolat augantys fizinių asmenų ir verslo subjektų lūkesčiai lemia būtinus pokyčius viešojo sektoriaus įstaigose ir institucijose. Modernėjant valstybei auga piliečių reikalavimai didinti viešojo sektoriaus institucijų efektyvumą, teikiamų paslaugų kokybę, spartinti veiklos pokyčius, gerinti kokybinius veiklos rodiklius. Atsižvelgiant į visuomenės ir Europos Sąjungos keliamus kokybės reikalavimus, pastaraisiais metais viešojo sektoriaus pastangos nukreipiamos į strategines inovacijas, susijusias su kokybės vadybos, asmenų aptarnavimo kokybės gerinimu. Svarbu pažymėti, kad dėmesys asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui nėra atsitiktinis – nuo darbuotojų gebėjimo efektyviai ir kokybiškai teikti paslaugas piliečiams, užtikrinti kokybišką aptarnavimą labai priklauso asmenų pasitikėjimas institucija, noras bendradarbiauti. Tai ypač aktualu teismams, kurių veiklos rezultatai ir galimybė užtikrinti teisingumą tiesiogiai priklauso nuo piliečių įsitraukimo ir noro bendradarbiauti.

Asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo sistemos viešajame sektoriuje, įskaitant teismus, Europos šalyse ir Jungtinėse Amerikos Valstijose pradėtos diegti XX a. viduryje. Teismų veiklos ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo srityse lyderių poziciją Europoje šiandien užima Skandinavijos šalys.

**Norvegija.** Norvegijos teismų sistema Europoje vertinama kaip viena patikimiausių. Šioje šalyje teismai didelį dėmesį skiria darbuotojų ugdymui, efektyviam ir aukštos kokybės darbui. Nors jie taip pat supranta, kad ne visi, apsilankę ar turėję reikalų su teismais, bus patenkinti, darbuotojai mokomi, kad su kiekvienu aptarnaujamu asmeniu turi būti elgiama taip, kad jis ir toliau pasitikėtų teismais. Tam Norvegijos teismų sistema parengė mokymų programą teismų darbuotojams „Aptarnavimas ir bendravimas teismuose“, kurią sudaro šios temos:

- bendravimas telefonu, įprastais ir elektroniniais laiškais;
- asmenų aptarnavimas priimamajame;
- aptarnavimas teismo posėdžių, susitikimų ir mediacijos susitikimų metu;
- aptarnavimo ypatumai teismo sprendimų priėmimo tarnyboje;
- bendravimas su žiniasklaida ir kt.

Teismų darbuotojams skirtus mokymus pagal parengtą programą organizavo Norvegijos teismų administracija. Juose pateiktos rekomendacijos parengtos remiantis geriausiais Norvegijos teismų darbo pavyzdžiais. Šie mokymai ir išleistas Asmenų aptarnavimo teismuose standartas padėjo padidinti pasitikėjimą Norvegijos teismais (Norvegijoje teismais pasitiki apie 80 proc. asmenų), suteikė darbuotojams daugiau žinių ir įgūdžių, kaip bendrauti su asmenimis, nepriklausomai nuo jų socialinio statuso, amžiaus ar kitų kriterijų.

**Danija.** Danijos teismų administracija, siekdama pagerinti teismų darbo kokybės vertinimo sistemą, 2005 m. atliko bandomąjį tyrimą, kurio tikslas – įvertinti asmenų, besinaudojančių teismų paslaugomis, pasitenkinimą teismais. Iki to laiko teismų darbo kokybė buvo vertinama remiantis dviem pagrindiniais kriterijais: paslaugų suteikimo trukme ir teismų produktyvumu. Atlikus šį tyrimą pateikta išsamesnė veiksmų, turinčių poveikį pasitenkinimui teismų darbu, analizė, apklausose dalyvavo ieškovai, gynėjai, advokatai, kaltintojai ir kiti. Rezultatai parodė, kad teismų darbu patenkintas arba labai patenkintas 91 proc. apklaustųjų. Nepaisant iš tiesų gerų vertinimų, tyrimu buvo siekiama išskirti sritis, kuriose teismai gali tobulėti. Pagal šio tyrimo rezultatus buvo parengta ataskaita ir pateiktos rekomendacijos teismams. Dauguma jų buvo orientuoti į bendravimo su asmenimis kokybės gerinimą, pastatų saugumo stiprinimą ir pritaikymą neįgaliesiems asmenims. Remiantis rezultatais, buvo imtasi atitinkamų priemonių.

**Didžioji Britanija.** Didžiulis dėmesys klientų aptarnavimo kokybei skiriamas ir Didžiosios Britanijos viešajame sektoriuje. Vienas iš šios šalies Vyriausybės siekinių – kiekvienoje įstaigoje viešąsias paslaugas padaryti kuo efektyvesnes, geros kokybės, tinkamas ir prieinamas kiekvienam gyventojui. Tam 2005 m. buvo sukurta akreditacijos sistema *Customer Service Excellence* (toliau – CSE), padedanti siekti pokyčių įvairiose įstaigose ir institucijose, atsižvelgiant į klientą. Ją sudaro 5 kriterijai: klientų požiūris, organizacijos kultūra, informacija ir prieinamumas, paslaugų teikimas, jų užtikrinimas reikiamu laiku ir kokybė (šie kriterijai suskaidyti į 57 elementus). Akreditacijos procesą sudaro keturios dalys:

- vidinis įstaigų įsivertinimas – jos įvertina savo galimybes teikti klientų poreikius atitinkančias paslaugas ir sritis, kuriose dar gali tobulėti;
- personalo mokymas;
- akreditavimas, suteikiant galimybę įvertinti savo aptarnavimo kokybę ir įrodyti laimėjimus;
- surenkami klientų atsiliepimai apie matomus aptarnavimo trūkumus ir privalumus.

Šią akreditacijos sistemą savo praktikoje pritaikė savivaldybės, viešojo transporto paslaugas teikiančios įmonės, ligoninės ir universitetai. Apklausų rezultatai rodo, kad įdiegus CSE padidėjo klientų pasitenkinimas aptarnavimu, sumažėjo gaunamų skundų, o į gaunamus nusiskundimus darbuotojai pradėjo žiūrėti kaip į galimybę tobulėti. Įstaigos, kuriose įdiegiamas CSE, pastebi, kad tai padeda identifikuoti klientų aptarnavimo kokybės trūkumus ne tik vertinant bendravimo procesą, bet ir aptarnavimo vietas, paslaugų kokybę bei informacijos teikimo procesą.

**Airija.** Airijos teismų tarnybos valdyba, remdamasi gyventojų apklausomis, anketavimu, „slaptojo kliento“ tyrimo rezultatais bei teismų ir teismų tarnybos darbuotojų patirtimi, parengė 2010–2012 m. asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmų planą. Šis planas apima aptarnavimo gerinimą plačiąja prasme:

- patalpų rekonstravimą, siekiant užtikrinti fizinį besilankančiųjų saugumą (pvz., įrengiant atskiras patalpas nuteistiesiems ir liudytojams);
- darbuotojų mokymą teikti pirmąją pagalbą siekiant padėti asmenims įvykus nelaimei;
- efektyvesnį asmenų aptarnavimą gyvai, telefonu ir el. paštu ugdant personalo bendravimo įgūdžius bei pateikiant rekomendacijas, kaip tinkamai teikti informaciją telefonu ir el. paštu;
- elektroninių paslaugų spektro išplėtimą;
- informacijos apie paslaugas prieinamumo didinimą visiems gyventojams, nepriklausomai nuo jų fizinės sveikatos ar socialinės padėties;
- aptarnavimo procesą palengvinančių dokumentų formų ir šablonų parengimą;
- nuolatinį asmenų atsiliepimų apie aptarnavimą rinkimą.

Aptarnavimo standartas prieinamas ne tik teismų darbuotojams, bet ir asmenims – teismų tarnybos interneto puslapyje jie gali rasti informacijos apie tai, kokio aptarnavimo gali tikėtis iš teismų, pvz., atsiliepę į Jūsų skambutį darbuotojai prisistatys; kad būtų patenkinti visų į teismą besikreipiančių asmenų poreikiai, bus užtikrinama, kad visa svarbiausia informacija būtų išversta į airių ir kitas aktualias kalbas.

**Lietuva.** Lietuvoje taip pat yra kokybės vadybos sistemų, orientuotų į kokybišką aptarnavimą, gerosios praktikos diegimo pavyzdžių: mokesčių mokėtojų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės tobulinimas (diegiant Mokesčių mokėtojų aptarnavimo standartą, atliekant aptarnavimo kokybės tyrimus ir kt.)\*, klientų

\* Vienas iš VRM viešojo administravimo kokybės iniciatyvos 2009 m. gerosios patirties pavyzdžių (<http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=247>, prieiga 2014-08-07).

aptarnavimo kokybės iniciatyvos Nacionalinėje mokėjimo agentūroje prie Žemės ūkio ministerijos\*\*, „Sodros“ klientų aptarnavimo standartas ir klientų aptarnavimo kokybės monitoringo sistema, VšĮ Lietuvos verslo paramos agentūros klientų aptarnavimo standartas, klientų aptarnavimo kokybės monitoringo sistema ir kt.

Nacionalinė teismų administracija (toliau – NTA) ir Lietuvos teismai taip pat patenka į pažangių Lietuvos viešojo administravimo sektoriaus institucijų ir įstaigų, diegiančių ir tobulinančių kokybės vadybos sistemas, aktyviai prisidedančių prie asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimo iniciatyvų viešajame sektoriuje, grupę. Per pastaruosius 5 metus NTA inicijavo ir įgyvendino projektus, kurių rezultatas – NTA ir dalyje Lietuvos teismų įdiegtos (bei diegiamos) kokybės vadybos sistemos, tarp jų ir asmenų aptarnavimo sistema (parengti ir diegiami asmenų aptarnavimo teismuose standartai, kokybės monitoringo sistemos). Siekiant, kad šios iniciatyvos užtikrintų aukštą asmenų aptarnavimo kokybę, nuolatinį asmenų aptarnavimo tobulinimą ir atitinkamai padėtų didinti Lietuvos piliečių pasitikėjimą teismų sistema, būtinas teismų vadovybės palaikymas, sistemingi ir nuoseklūs kokybės tobulinimo veiksmai. Svarbiausi iš jų:

- asmenų aptarnavimo kokybės monitoringas („slaptojo kliento“ tyrimas, vidinis asmenų aptarnavimo kokybės monitoringas arba asmenų apklausa apie aptarnavimo kokybę), vykdomas teisme ne rečiau nei vieną kartą per metus;
- grįžtamasis ryšys teismų darbuotojams apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį teisme (monitoringo rezultatus) ir diskusija su jais apie tolesnį asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimą;
- teismų darbuotojų įvertinimas už aukštą asmenų aptarnavimo kokybę ir iniciatyvas, skirtas aptarnavimui gerinti;
- mokymai, skirti teismų darbuotojų bendravimo su asmenimis kompetencijoms tobulinti.

Apibendrinus asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimo gerosios praktikos pavyzdžius matyti, kad asmenų aptarnavimo kokybės sistemos diegiamos daugelyje Europos Sąjungos šalių ir turi teigiamą poveikį asmenų pasitenkinimui tiek teismų, tiek kitų viešojo sektoriaus įstaigų teikiamomis paslaugomis, padeda didinti pasitikėjimą teismais ir kitomis institucijomis.

\*\* 2012 m. NMA pelnė nacionalinį kokybės prizą (stambių įmonių kategorijoje). Šiuo prizu šalies įmonės vertinamos pagal devynis kriterijus, apimančius valdymo kokybę, klientų, darbuotojų poreikių patenklinimą, procesų valdymą, verslo rezultatus ir kitas sritis.

# Asmenų aptarnavimo Lietuvos teismuose kokybės monitoringas

Asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo (toliau – monitoringas) paskirtis – užtikrinti aukštą asmenų aptarnavimo kokybę teismuose periodiškai vykdant asmenų aptarnavimo kokybės stebėseną, atsižvelgiant į nustatytus kriterijus. Monitoringas yra sudėtinė ir būtina asmenų aptarnavimo kokybės sistemos dalis, nes užtikrina nuolatinę Asmenų aptarnavimo teismuose standarto taikymo stebėseną, teismams suteikiamą grįžtamąjį ryšį apie asmenų aptarnavimo kokybės lygį (atitiktį Standartui) ir padeda nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis. Monitoringas vykdomas vadovaujantis konkretaus teismo pirmininko patvirtintu Asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo tvarkos aprašu (toliau – Aprašas).

**Monitoringo būdai.** Vadovaujantis Aprašu monitoringas gali būti įgyvendinamas šiais būdais:

- teismų vadovybei ar jų paskirtiems atsakingiems darbuotojams atliekant stebėseną, kaip asmenis aptarnaujančių teismų darbuotojų elgesys atitinka Standarto normas – monitoringo kriterijus;
- atliekant asmenų apklausą, kaip jie vertina aptarnavimo kokybę teismuose;
- atliekant „slaptojo kliento“ tyrimą.

**Monitoringo periodiškumas.** Monitoringas vykdomas vieną kartą per kalendorinius metus, pasirinkus vieną iš išvardytų monitoringo įgyvendinimo būdų.

**Aptarnavimo kokybės lygis** – tai teisme nustatytas minimalus aptarnavimo kokybės lygis, vertinamas balais arba procentais (balai arba procentai rodo stebėto elgesio atitiktį nustatytiems monitoringo kriterijams).

**Monitoringo kriterijai.** Atliekant monitoringą darbuotojai vertinami pagal iš anksto parengtus kriterijus, taikomus: (a) įprastoms asmenų aptarnavimo situacijoms (pvz.,

aptarnavimo aplinka, darbuotojo išvaizda, dėmesys ir pagarba) ir (b) sudėtingoms asmenų aptarnavimo situacijoms (pvz., elgesys suklydus, konfliktų valdymas, bendravimas su agresyviais asmenimis).

**Monitoringo rezultatai.** Atlikus monitoringą, rezultatai gali būti nagrinėjami trimis lygmenimis:

- individualiu (darbuotojo) – nustatoma, kaip konkretaus darbuotojo elgesys atitinka Standarto normas – monitoringo kriterijus; naudingas suteikiant individualų grįžtamąjį ryšį konkrečiam darbuotojui apie jo asmenų aptarnavimo kokybę ir nustatant jo mokymo(si) gaires;
- teismo skyriaus (padalinio) – nustatoma, kaip konkretaus padalinio darbuotojų elgesys atitinka Standarto normas – monitoringo kriterijus; naudingas siekiant nustatyti skirtingų padalinių aptarnavimo kokybės lygio skirtumus, taip pat stebėti aptarnavimo kokybės kitimą padalinyje, padalinyje taikytų aptarnavimo kokybės tobulinimo priemonių veiksmingumą;
- teismo (organizacijos) – nustatoma, kaip viso teismo darbuotojų elgesys atitinka Standarto normas – monitoringo kriterijus; naudingas siekiant palyginti asmenų aptarnavimo kokybės lygį skirtinguose teismuose, taip pat stebėti aptarnavimo kokybės kitimą, sisteminių (taikytų visame teisme) aptarnavimo kokybės tobulinimo priemonių veiksmingumą.

Jei atlikus monitoringą nustatoma, kad esamas asmenų aptarnavimo kokybės lygis yra mažesnis nei nustatytas minimalus, pirmiausia atliekama neatitikimo priežasčių analizė. Tada, atsižvelgiant į nustatytas priežastis, pagal poreikį ir galimybes inicijuojami darbuotojų ugdymo, infrastruktūros tobulinimo veiksmai, asmenų aptarnavimo reglamentavimo peržiūra ar pan., kad būtų ištaisytos esamos aptarnavimo kokybės lygio neatitiktytys Standarto reikalavimams.

Taigi įdiegus monitoringą bus užtikrintas nuoseklus Standarte nustatytų principų ir elgesio taisyklių taikymas, asmenų aptarnavimo kokybės teismuose tobulinimas, siekiant padidinti ne tik asmenų pasitenkinimą aptarnavimu, bet ir pasitikėjimą teismais.

# Santrauka

Asmenų aptarnavimo teismuose standartas – tai teismų darbuotojų bendravimo su asmenimis principų, elgesio taisyklių ir normų rinkinys, nustatantis aiškius ir vienodus reikalavimus, taikomus asmenų aptarnavimui Lietuvos teismuose. Standarte aprašytos taisyklės ir normos – tai psichologijos mokslu ir praktine patirtimi grįstos rekomendacijos teismų darbuotojams, padėsiančios jiems surasti tinkamus elgesio modelius kasdienėse ir sudėtingose aptarnavimo situacijose, išlaikyti savigarbą ir emocinę savikontrolę, sukurti pagarbų, dalykišką santykį su į teismą besikreipiančiais asmenimis bei išsaugoti asmeninę ir teismo reputaciją.

Standarto nuostatų privalo laikytis visi teismuose dirbantys valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis. Teisėjai, teismų pirmininkai, pirmininkų pavaduotojai ir skyrių pirmininkai bendraudami su asmenimis vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisėjų etikos kodeksu.

Pagrindinis Standarto tikslas – padėti formuoti bendrą asmenų aptarnavimo kultūrą Lietuvos teismuose.

Standartą sudaro 16 skyrių, apimančių svarbiausius asmenų aptarnavimo teismuose aspektus:

- kaip turi būti sutvarkytos teismo patalpos, kuriose lankosi asmenys (bendrojo naudojimo patalpos, darbuotojų kabinetai, juose esanti įranga ir pan.);
- kokie reikalavimai keliami darbuotojo išvaizdai (aprangai, apavui ir kt.);
- kaip užtikrinti konfidencialios informacijos saugumą;
- kaip racionaliai naudoti darbo laiką;
- kaip kurti pozityvų teismų įvaizdį;
- kaip valdyti bendravimo procesą – pasisveikinti ir atsisveikinti, išsiaiškinti kreipimosi tikslą, tinkamai suteikti informacijos; atskirai aptariamai bendravimo telefonu, elektroniniu paštu reikalavimai, nurodymai bendraujant su žiniasklaidos atstovais;
- kaip turi būti organizuojami teismo posėdžiai: teismo posėdžių sekretoriaus veiksmai prieš teismo posėdį, jo metu, posėdžiui pasibaigus;
- kaip elgtis sudėtingose aptarnavimo situacijose – gavus skundą ar pretenziją, suklydus, bendraujant su nepagrįstus reikalavimus keliančiais, agresyviais, apsvaigusiais nuo alkoholio ar kitų psichoaktyvių medžiagų ir neadekvačiais asmenimis, konflikto situacijose;
- kaip valdyti emocijas ir stresą.

Tikimasi, kad, darbuotojams laikantis Standarte aprašytų principų, elgesio taisyklių ir normų, bus užtikrinta aukšta asmenų aptarnavimo kokybė teismuose, gerės teismų reputacija ir didės asmenų pasitikėjimas teismais.

# Summary

Customer Service Standard in Courts (hereinafter – the Standard) is a set of court staff communication principles and code of conduct with customers, which sets out explicit and equal requirements applicable for customer service in the courts of Lithuania. The rules and norms in the Standard mean the guidelines based on psychology science and practical experience intended for court staff, which will help them find proper models of behaviour in everyday and complicated situations of customer service, retain self-esteem and emotional self-control, create respectful and businesslike relation with persons, who go to court, as well as preserve personal and court reputation.

The Standard provisions must be observed by all state servants working in courts as well as employed staff. Communicating with persons, the Judges, Chairmen and Deputy Chairmen of the Courts, and Chairmen of Divisions shall follow the Code of Ethics of the Judges of the Republic of Lithuania.

The main aim of the Standard is to form a unified culture of customer service in the courts of Lithuania.

The Standard consists of 16 chapters covering the key aspects of customer service in courts:

- arrangement of court premises accessible by persons (common areas, staff offices and equipment therein, etc.);
- requirements for staff appearance (clothing, footwear, etc.);
- ensuring the security of confidential information;
- rational use of time;
- creating a positive image of courts;
- communication process management: greeting and farewell, determination of the aim of going to court, proper presentation of information, requirements for communication by phone and e-mail separately, guidance for communicating with the media;
- organizing court hearings: actions taken by the secretary of court hearings before/ during/after court hearing;
- behaviour in complicated service situations: upon receipt of a complaint or claim, in case of mistake, and while communicating with persons having unreasonable demands, aggressive, under the influence of alcohol or other psychoactive substances, as well as with inadequate persons in conflict situation;
- managing emotions and stress.

It is expected that high-quality customer service in courts will be ensured, court reputation will improve and confidence in courts will increase if court staff observe the principles and code of conduct, as described in the Standard.

## Teisės aktų sąrašas

Pateikiamas teisės aktų ir dokumentų, kuriais remiantis buvo parengtas šis Standartas ir kurie reglamentuoja asmenų aptarnavimą viešajame sektoriuje ir (arba) teismuose, sąrašas:

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus rajono apylinkės teisme taisyklės (patvirtintos Alytaus rajono apylinkės teismo pirmininko 2013 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. V-27).

2. Alytaus rajono apylinkės teismo vidaus tvarkos taisyklės (patvirtintos Alytaus rajono apylinkės teismo pirmininko 2009 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. 42).

3. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kauno apylinkės teisme taisyklės (patvirtintos Kauno apylinkės teismo pirmininko 2014 m. sausio 29 d. įsakymu Nr. V-22).

4. Kauno apylinkės teismo posėdžių sekretorių ir raštinės darbuotojų veiklos etikos taisyklės (patvirtintos Kauno apylinkės teismo pirmininko 2014 m. rugsėjo 25 d. įsakymu Nr. V-178).

5. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Klaipėdos apygardos teisme taisyklės (patvirtintos Klaipėdos apygardos teismo pirmininko 2012 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. V-26, Klaipėdos apygardos teismo pirmininko 2014 m. balandžio 30 d. įsakymo Nr. V-34 redakcija).

6. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Marijampolės rajono apylinkės teisme tvarkos aprašas (patvirtintas Marijampolės rajono apylinkės teismo pirmininko 2008 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. 1RV-26).

7. Marijampolės rajono apylinkės teismo vidaus tvarkos taisyklės (patvirtintos Marijampolės rajono apylinkės teismo pirmininkės 2012 m. kovo 13 d. įsakymu Nr. 1RV-28, pakeistos ir papildytos Marijampolės rajono apylinkės teismo pirmininkės 2014 m. liepos 15 d. įsakymu Nr. 1RV-119, pakeistos Marijampolės rajono apylinkės teismo pirmininkės 2014 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1RV-191).

8. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Utenos rajono apylinkės teisme taisyklės (patvirtintos Utenos rajono apylinkės teismo pirmininko 2009 m. lapkričio

16 d. įsakymu Nr. V-51, nauja redakcija nuo 2013 m. vasario 19 d. (teismo pirmininko 2013 m. vasario 19 d. įsakymas Nr. V-14).

9. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Vilniaus apygardos teisme taisyklės (patvirtintos Vilniaus apygardos teismo pirmininko 2009 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-96).

10. Vilniaus apygardos teismo vidaus tvarkos taisyklės (patvirtintos Vilniaus apygardos teismo pirmininko 2013 m. lapkričio 12 d. įsakymu Nr. V-146; aktuali redakcija nuo 2014 m. balandžio 23 d. (patvirtinta teismo pirmininko 2014 m. balandžio 23 d. įsakymu Nr. V-67).

11. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Vilniaus miesto apylinkės teisme tvarkos aprašas (patvirtintas Vilniaus miesto apylinkės teismo pirmininko 2013 m. spalio 18 d. įsakymu Nr. V-271).

12. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875).

13. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.

14. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas.

15. Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklės (patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr. 968).

16. Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame sektoriuose rekomendacijos (patvirtintos Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37).

17. Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

18. Teisėjų tarybos 2014 m. kovo 28 d. nutarimas Nr. 13P-51-(7.1.2) „Dėl informacijos apie teismų veiklą ir bylas teikimo viešosios informacijos rengėjams taisyklių patvirtinimo“.

## Aktualios nuorodos

Lietuvos teismai

<http://www.teismai.lt>



Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas



Teismų pranešimai apie naginėjamas bylas



Viešoji tvarkaraščių paieška



Virtualioji teismo posėdžių salė



Nuotolinis teismo posėdis

Lietuvos Respublikos Seimas

<http://www.lrs.lt>

Teisingumo ministerija

<http://www.tm.lt>

Teisės aktų registras

<http://www.tar.lt>

Valstybės garantuojama teisinė pagalba

<http://www.teisinepagalba.lt>

Nemokama Vilniaus universiteto teisinė pagalba civilinėse, darbo, socialinio aprūpinimo, administracinėse ir kitose bylose

[www.teisesklinika.lt](http://www.teisesklinika.lt)

Praktikuojančių advokatų sąrašas

<http://www.advoco.lt>

„Lietuvos Caritas“

<http://www.caritas.lt>

