

**VILNIAUS REGIONO APYLINKĖS TEISMO PIRMININKAS****ĮSAKYMAS****DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS REGIONO APYLINKĖS TEISME TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2025 m. kovo 25 d. Nr. V-34

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 103 straipsniu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija) bei siekdamas užtikrinti kokybišką asmenų aptarnavimą Vilniaus regiono apylinkės teisme:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Vilniaus regiono apylinkės teisme taisykles (toliau – Taisyklės) (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Vilniaus regiono apylinkės teismo pirmininko 2017 rugpjūčio 18 d. įsakymą Nr. V-44 „Dėl asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Vilniaus rajono apylinkės teisme tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. P a v e d u :

3.1. teismo kancleriui paskelbti įsakymą Teisės aktų registre;

3.2. informatikos skyriaus specialistui paskelbti įsakymą Teismo interneto svetainėje.

4. N u s t a t a u , kad šis įsakymas įsigalioja nuo jo paskelbimo Teisės aktų registre (TAR).

Teisėjas,
l. e. teismo pirmininko pareigas,

Viktoras Voicechovskis
(Viktor Voicechovski)

Parengė
Teismo pirmininko patarėja

Daina Stasiukynienė
2025 m. kovo 25 d.

PATVIRTINTA

Vilniaus regiono apylinkės teismo pirmininko
2025 m. kovo 25 d. įsakymu Nr. V-34

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS REGIONO APYLINKĖS TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Vilniaus regiono apylinkės teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Vilniaus regiono apylinkės teisme (toliau – Teismas).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

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

4. Taisyklėse nustatyti terminai skaičiuojami Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka.

5. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir institucijos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinį asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, valstybės tarnautojai ir asmenys, dirbantys pagal darbo sutartis, (toliau – Teismo darbuotojai) privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainingoms principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

7. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

8. Atvykę į Teismą asmenys aptarnaujami Teismo raštinės skyriaus darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, vieno langelio principu. Bendraudami tiesiogiai su asmenimis Teismo darbuotojai turi segėti identifikacines korteles, kurioje būtų nurodytas darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

9. Teismo raštinės skyriaus darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

9.1. priima asmenų prašymus ir skundus;

9.2. užregistruoja gautus prašymus ar skundus Lietuvos teismų informacinės sistemos LITEKO II dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) ir perduoda juos Teismo pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, galima atsakyti tą pačią dieną;

9.3. jei Teismas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis. Persiunčiant prašymą ar skundą kitai institucijai.

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

9.5. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 22 ir 23 punktuose nustatytų reikalavimų;

9.6. prašymą ar skundą pateikusio asmens pageidavimu, jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

9.7. prašymą ar skundą nukreipia pas Teismo valstybės tarnautoją ar darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

9.8. teikia informaciją apie Teismo veiklą ir konsultuoja Teismo kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti Teismo darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją;

9.9. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

9.10. teikia pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo;

9.11. atlieka kitas funkcijas ar tiesioginio vadovo pavedimus, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis;

10. Teismas interneto svetainėje ir informaciniuose stenduose valstybine kalba skelbia:

10.1. Teismo raštinės darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas);

10.2. elektroninių ryšių priemonės, kurias naudodami asmenys Teismui gali teikti savo prašymus ar skundus.

11. Asmenys Teisme aptarnaujami: pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį – nuo 7.30 val. iki 17 val., penktadienį – nuo 8 val. iki 15.45 val. be pietų pertraukos, švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

12. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, Teismo darbuotojas apie tai įspėja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

13. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Teismo pirmininkas ar jo pavaduotojas, turi iš anksto, bet ne vėliau kaip vieną darbo dieną iki priėmimo, užsiregistruoti telefonu arba el. paštu vilniaus.regiono@teismas.lt, arba atvykę į Teismą.

14. Teismo pirmininkas ar jo pavaduotojas asmenis priima Teismo interneto svetainės skiltyje „Asmenų aptarnavimas“ nurodytu laiku. Vienam asmeniui priėmimo skiriama iki 30 minučių.

15. Teismo pirmininko ar jo pavaduotojo atsakymų į interesantų klausimus ribas nustato Teismų įstatymas ir Teisėjų etikos kodeksas. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, atsakingas asmuo apie tai informuoja asmenį, jei šis buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

16. Teismo kancleris ar Teismo raštinės skyriaus vedėjas pagal savo kompetenciją asmenis priima Teismo darbo laiku.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

17. Prašymas ar skundas gali būti pateiktas per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą.

18. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Teismo raštinės darbuotojui arba kitam Teismo darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

19. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Teismo interesų, Teisme neregistruojami, jeigu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Teismo interesų, prašymą ar skundą priimančio Teismo raštinės darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Teismas neturi galimybės panaudodamas technines priemones fiksuoti ir saugoti žodinio prašymo turinį.

20. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Teismo darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

21. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Teismą žodžiu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva, jeigu Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

22. Prašyme ar skunde turi būti:

22.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 19 punkte nurodytą atvejį;

22.2. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinė, juridinio asmens Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinės sistemos elektroninio pristatymo dėžutės (toliau – elektroninio pristatymo dėžutė) adresas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu);

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

23. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

23.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 25 punkte nurodytu atveju);

23.2. parašytas įskaitomai;

23.3. konkretus ir suprantamas;

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

23.5. pasirašytas pateikusių asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą ar skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija arba prašymas ar skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

24. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, kuriais asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

25. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai ar skundai Teisme gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

26. Kai asmens prašymą ar skundą Teismui paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šių Taisyklių nustatytus reikalavimus.

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

28. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Teismui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Teismo elektroninio pašto adresu: vilniaus.regiono@teismas.lt arba Teismo rūmų elektroninio pašto adresais: ukmerges.rumai@teismas.lt, traku.rumai@teismas.lt ir salcininku.rumai@teismas.lt. Tai pat gali siųsti per E. pristatymo sistemą nukreipiant konkreitiems rūmams į atskiras subdėžutes.

29. Teismo darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Teismo arba Teismo rūmų elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

30. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

31. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, registruojami, tvarkomi ir apskaitomi DVS, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Prašymų ar skundų registravimą organizuoja Teismo raštinės skyriaus / biurų darbuotojai, o ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją – Teismo raštinės skyriaus (biuro) vedėjas (tiek kiek nustatyta pareigybės aprašyme).

33. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

34. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Teismo

pirmininkas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Apie pratęstą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos, nurodant pratęsimo priežastis.

35. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Taisyklių 17 punkte nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Teismo veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas Teismo pirmininkas, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Teismo pirmininkas nenusprendžia kitaip.

36. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstantį dokumentų nepateiks. Jeigu per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Teismui pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Teismas pasilieka šių dokumentų kopijas.

37. Prašymus ir skundus Teismas nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją.

38. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavęs Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiustą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą Teismui.

39. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

40. Jei Teismui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Teismas ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Teismo pirmininką ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

41. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Teismo darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Teismas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudojama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

42. Prašymas ar skundas, pateiktas nesilaikant šių Taisyklių 22 ir 23 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą,

kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Teismo nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 22 ir 23 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

43. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

44. Atsakymai į užregistruotus prašymus ir skundus rengiami el. formatu, naudojantis DVS, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

45. Atsakymai į prašymą ar skundą turi būti pasirašyti Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, naudojantis DVS, kuris leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną – šiais atvejais Teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš darbuotojo jam Teismo suteikto elektroninio pašto.

46. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

46.1. į prašymą pateikti turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

47. Atsakymai į prašymus ir skundus, kuriuose yra minimi ar naudojami specialių kategorijų asmens duomenys, asmenims siunčiami saugiais apsaugotais informacijos kanalais – per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu siunčiami slaptažodžiu apsaugoti dokumentai arba tokie atsakymai siunčiami registruotąja pašto siunta.

48. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Teismo siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS APTARNAVIMAS TELEFONU

49. Teisme už pirminės informacijos suteikimą atsakinga Teismo raštinė. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu.

50. Teismo darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

50.1. paaiškinti, ar Teismas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

50.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

50.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Teismas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

50.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka.

51. Teismo darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

51.1. esant galimybei, pakelti ragelį ne vėliau kaip po 3 signalų, išskyrus tuos atvejus, kai tiesiogiai bendraujama su asmeniu. Tokiu atveju į skambutį neatsiliepti arba, atsiprašius ir paprašius asmens leidimo, atsiliepti, trumpai suteikti informaciją arba mandagiai paprašyti perskambinti vėliau;

51.2. prisistatyti asmeniui, pasakydamas savo pareigas, vardą ir pavardę (Teismo rūmuose įdiegtas autoatsakiklio paslauga, pasakanti teismo pavadinimą);

51.3. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

51.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Teismo darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Teismo darbuotoją;

51.5. jei įmanoma, iš karto atsakyti į klausimą, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

51.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

51.7. kitų, numatytų Asmenų aptarnavimo teismuose standarte.

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

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

53. Asmenų aptarnavimo kokybės Teisme kontrolės ir stebėsenos (monitoringas) vertinimas vykdomas vieną kartą per kalendorinius metus pagal nustatytą tvarką.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

54. Taisyklės yra privalomos visiems Teismo darbuotojams ir yra skelbiamos Teismo internetinėje svetainėje ir Teisės aktų registre.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Vilniaus regiono apylinkės teisme taisyklių
1 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)



VILNIAUS REGIONO APYLINKĖS TEISMAS

Biudžetinė įstaiga, Ukmergės g. 322, LT-12106, Vilnius
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 191449618
tel. (0 5) 275 1415, el. p. vilniaus.regiono@teismas.lt, e. pristatymo dėžutės adresas: 191449618

_____ (pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

_____ arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PAIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas ar skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas)

_____ (parašas)

_____ (vardas ir pavardė)

_____ (telefono numeris)

| DETALŪS METADUOMENYS | |
|---|--|
| Dokumento sudarytojas (-ai) | Vilniaus regiono apylinkės teismas |
| Dokumento pavadinimas (antraštė) | DĒL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS REGIONO APYLINKĖS TEISME TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO |
| Dokumento registracijos data ir numeris | 2025-03-25 Nr. V-34 |
| Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris | - |
| Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo | ADOC-V1.0 |
| Pagrindinio dokumento priedų skaičius | 1 |
| Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius | 0 |
| Parašo paskirtis | pasirašymas |
| Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos | Viktor Voicechovski Pirmininkas |
| Parašo sukūrimo data ir laikas | 2025-03-25 11:19:59 GMT+02:00 |
| Parašo formatas | XAdES-A |
| Laiko žymoje nurodytas laikas | 2025-03-25 11:20:12 GMT+02:00 |
| Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją | RCSC IssuingCA-2 |
| Sertifikato galiojimo laikas | 2024-09-26 16:14:30 GMT+03:00 - 2026-09-26 16:14:30 GMT+03:00 |
| Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti | - |
| Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas | Lietuvos teismų informacinė sistema |
| Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data) | Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja. (2025-03-25 12:38:09) |
| Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas | Nuorašą suformavo LITEKO 2025-03-25 12:38:09 |
| Paieškos nuoroda | - |
| Papildomi metaduomenys | - |