



ASMENŲ APTARNAVIMO TEISMUOSE STANDARTAS



LIETUVOS
TEISMAI

**ASMENŲ
APTARNAVIMO
TEISMUOSE
STANDARTAS**



**LIETUVOS
TEISMAI**

ISBN 978-609-438-030-3

Autoriai: dr. Gintaras Chomentauskas, dr. Edita Dereškevičiūtė,
Justinas Burokas, dr. Dovilė Petkevičiūtė-Barysienė.

Redagavimas
UAB Kalbos ir komunikacijų centras

Leidinyi parengtas Nacionalinei teismų administracijai įgyvendinant
2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos
10 prioriteto projektą „Visuomenės pasitikėjimo teismais stiprinimas“
Nr. 10.1.4-ESFA-V-922-01-0003.



Leidėjas
UAB „Žmogaus studijų centras“, 2019



TURINYS

Pratarmė	7
Pagrindiniai aptarnavimo principai	8
1. Aptarnavimo sąlygos	
1.1. Aptarnavimo aplinka	13
1.2. Darbo vieta	16
1.3. Darbuotojo apranga	18
1.4. Informacijos konfidencialumas	20
1.5. Racionaliai naudojamas laikas	24
1.6. Institucijos įvaizdžio kūrimas	26
2. Asmenų aptarnavimas	
2.1. Dėmesys ir pagarba	31
2.2. Aptarnavimas tiesiogiai	33
2.3. Aptarnavimas telefonu	37
2.4. Aptarnavimas el. paštu	41
2.5. Bendravimas su žiniasklaida	43
2.6. Teismo posėdžio organizavimas (teismo posėdžių sekretoriams)	45
3. Sudėtingos aptarnavimo situacijos	
3.1. Pretenzijos ir skundai	53
3.2. Elgesys suklydus arba kilus techninių problemų	55
3.3. Konfliktų valdymas	58
3.4. Kitos sudėtingos aptarnavimo situacijos	62
4. Darbuotojų tarpusavio bendravimas ir elgesys	71
Santrauka	74
Summary	75
Teisės aktų ir rekomenduojamos literatūros sąrašas	76
Aktualios nuorodos	78

PRATARMĖ

Teisingumas – matas, kuriuo esame įpratę matuoti visus gyvenimo reiškinius. Teisingumo reikalaujama iš kiekvieno ir kiekvienam visuomenės nariui. Teismų pareiga – vykdyti teisingumą. Tai didelė atsakomybė, neatsiejama nuo teisėjų pastangų ne tik tinkamai išnagrinėti bylą, bet ir užtikrinti, kad visi teisme dirbantys asmenys laikytųsi aukščiausių profesinės veiklos standartų. Asmenų aptarnavimo kokybės užtikrinimas – svarbus teismų tikslas, kuriam įgyvendinti reikia nevienadienių, sistemingų pastangų. Lietuvos teismai asmenų aptarnavimo kokybę tobulina nuo 2013 metų. Šiandien jau galime pasidžiaugti pasikeitusios aptarnavimo kultūros teismuose rezultatais. Kartu auga ir visuomenės pasitikėjimas bei pasitenkinimas teismų darbu.

2018 m. įvykdžius teismų reformą ir sujungus skirtingo dydžio teismus, kilo poreikis įdiegti bendrą modelį, kuris padėtų ir nustatyti vienodus aptarnavimo kokybės reikalavimus, ir juos įgyvendinti, užtikrinant aukštą asmenų aptarnavimo lygį visuose Lietuvos teismuose. Standarto nuostatų laikymasis – būtinas visiems teisme dirbantiems asmenims, bendraujantiems ne tik su į teismą besikreipiančiais asmenimis, bet ir su kolegomis. Asmenų aptarnavimo teismuose standartas – viena iš sudedamųjų modelio dalių. Standarto paskirtis – nustatyti vienodus asmenų aptarnavimo reikalavimus ir elgesio normas. Kitomis dviem modelio kryptimis – mentoryste ir asmenų aptarnavimo kokybės monitoringu – siekiama stiprinti teismų darbuotojų gebėjimus taikyti standarto nuostatas kasdienėje veikloje ir vykdyti asmenų aptarnavimo kokybės stebėseną bei vertinimą.

Užtikrinant aukštą asmenų aptarnavimo kokybę teismuose, daugiausia dėmesio privalu skirti į teismus besikreipiantiems asmenims, jų aptarnavimui ir pasitenkinimui suteiktomis teismų darbuotojų paslaugomis. Pasitikėjimas teismais kuriamas ne tik teismo posėdžių salėse, bet ir teismų darbuotojams aptarnaujant į teismą besikreipiančius asmenis, atsiliepiant telefonu ar siunčiant el. laiškus. Nuo to, kaip bendrausime su lankytoju ir išsiaiškinsime jo poreikius, ar kiekvienu atveju būsime vienodai malonūs, pagarbūs ir pakantūs, ar laiku suteiksime visą reikalingą informaciją, ar tinkamai reaguosime sudėtingose situacijose, taip pat – kaip apsirengę ir kokioje darbo aplinkoje pasitiksime į teismą besikreipiančius asmenis, priklausys jų nuomonė apie visą Lietuvos teismų sistemą.

Šis standartas – teismų vertybių atspindys ir visų mūsų vedlys kasdienėse ir sudėtingose situacijose, patikimas pagalbininkas ieškant atsakymų į kilusius klausimus.

Teisėjų tarybos pirmininkas
Algimantas Valantinas



PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

Teismo darbuotojams 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 7 pagrindiniais principais.

1. Dėmesys ir pagarba

Bendraudami su asmeniu visada skirkime jam 100 procentų dėmesio. Būkime atviri ir atidūs asmens poreikiams. Bendraudami vadovaukimės auksine taisykle: „Elkis su kitais taip, kaip norėtum, kad kiti elgtųsi su tavimi.“

2. Teisingumas, objektyvumas ir nešališkumas

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

3. 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.

4. Profesionalumas

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

5. Įsipareigojimų vykdymas

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

6. 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 pikтина ne laukimas, o neapibrėžtumas, kiek laiko teks laukti).

7. Iniciatyva (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 šio žmogaus? Kartais maži papildomi dalykai tampa nuoširdžiu gestu, parodančiu, kad asmuo mums tikrai rūpi.



1 APTARNAVIMO SĄLYGOS





1.1. APTARNAVIMO APLINKA



TAIP

- Bendrojo naudojimo patalpose palaikau švarą ir tvarką, informuoju atsakingą asmenį apie sulūžusį inventorių, netvarką ir kitaip rūpinuosi, kad teismo patalpose būtų švaru ir tvarkinga.
- Nuolat stebiu, kad teismo išorėje ir viduje esanti informacija (nuorodos, iškabos, simboliai, įspėjamieji ženklai ir kt.) būtų gerai apšviesta, tvarkinga ir teisinga.

Nuorodos ir iškabos pastato išorėje:

- prie įėjimo į pastatą yra įspėjimas, kad teismo patalpos stebimos vaizdo kameromis¹ (pvz.: „Siekiant užtikrinti saugumą, patalpos stebimos vaizdo kameromis“);
- prie pagrindinio įėjimo į teismo pastatą yra aiškiai matomas įėjimo neįgaliesiems ženklas bei aiškiai matoma nuoroda į neįgaliųjų nuovažą (jei ji yra);
- prie pagrindinio įėjimo į teismo pastatą yra aiškiai matomos nuorodos į rūkymo zonas.

Nuorodos ir iškabos pastato viduje:

- vestibulyje yra aiškos nuorodos į posėdžių sales, raštinę arba priimamąjį, bylų tvarkaraščius, išėjimus, liftą arba laiptus, teismo archyvą, tualetus ir kt.;
- ant patalpų durų yra tvarkingos iškabos.

Informaciniai stendai, skelbimų lentos:

- informaciniuose stenduose vestibulyje ir (arba) prie teismo posėdžių salių yra pateikta informacija (įspėjamieji ženklai), kas leistina ir neleistina teismo posėdžių metu (pvz.: „nefilmuoti“, „išjungti mobiliojo telefono garsą“)²;
- skelbimų lentose nurodytas teismo pirmininko priėmimo laikas, informacija apie valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, elektroninį teismų portalą;
- skelbimų lentose informacija, kuri yra nuolat keičiama (teismo posėdžių tvarkaraščiai ir kt.), yra aktuali, pateikta tvarkingai, gerai apšviesta, nėra pasenusios informacijos;
- ši informacija, esant techninių galimybių, skelbiama ekrane ar interaktyviojoje lentoje.

¹ Tuo atveju, kai pastato viduje yra vaizdo kamerų.

² Taip pat žr.: Techninių priemonių naudojimo teismo sprendimo skelbimo metu tvarkos aprašas, patvirtintas Teisėjų tarybos 2018 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. 13p-46-(7.1.2).

Valstybės skiriamieji simboliai:

- valstybės skiriamųjų simbolių būklė (herbo, vėliavos ir kt.) atitinka Lietuvos Respublikos valstybės vėliavos ir kitų vėliavų įstatymo bei Lietuvos Respublikos valstybės herbo, kitų herbų ir herbinių ženklų įstatymo normas.

Dokumentų formos, informaciniai lapeliai:

- lankstinukai (informaciniai lapeliai), dokumentų pildymo formos sudėti tvarkingai, asmenims lengvai prieinamose ir gerai apšviestose laukimo vietose;
- matomoje ir patogioje vietoje padėtos asmenų nuomonės apie aptarnavimą teisme (grįžtamojo ryšio) anketos ir dėžutė anketoms mesti arba, jei dėžutės nėra, anketoje ar atskirame lape prie anketų pateikiama informacija, kur jas galima palikti.

TAIP

- Pastebėjęs informacijos neatitikimus imuosi veiksmų juos pašalinti, informuoju atsakingą asmenį.
- Pamatęs reikiamo kabineto nerandantį asmenį, pasiteirauju, kuo galiu padėti.
- Rūkau tik tam skirtose vietose.

NE

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



Kodėl?

- Vienas pagrindinių asmenų, besikreipiančių į teismą, poreikių – fizinis ir psichologinis saugumas. Dėl teismų veiklos specifikos asmenys dažnai ateina čia jausdami nerimą, įtampą, pyktį ar kitas nemalonas emocijas. Aiškios nuorodos teismo pastate, aiški ir aktuali informacija skelbimų lentose, lankstinukuose, informaciniuose ekranuose mažina įtampą ir suteikia saugumo, nes padeda asmenims orientuotis, greitai rasti reikalingas patalpas, darbuotojus ir pan.
- Teismo pastato išorės ir vidaus aplinka daro reikšmingą įtaką asmens įspūdžiui apie teismą, o vėliau – ir jo elgesiui bendraujant su teismo darbuotojais, teismo posėdžių metu. Tvarkinga aplinka rodo pagarbą, kuria profesionalumo įspūdį ir skatina apsilankiusius asmenis elgtis pagarbiau ir santūriau. Todėl svarbu, kad kiekvienas teismo darbuotojas jaustų atsakomybę pasirūpinti, jog teismo aplinka, bendrojo naudojimo patalpos būtų švarios ir tvarkingos.
- Tvarkingoje aplinkoje maloniau dirbti ir teismo darbuotojams.
- Rūkymas prie pagrindinio 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 teisėsaukos ir šio Standarto principų – nešališkumą, nes gali formuoti įspūdį, kad teismas proteguoja tam tikras paslaugas, įmones ar pan.

1.2. DARBO VIETA

Darbo stalas

- TAIP** • Mano darbo stalas visuomet švarus ir tvarkingas.
- Ant stalo yra tik darbui reikalingos priemonės (ant stalo galima laikyti vieną asmeninį daiktą, nenaudojamą darbinėms funkcijoms, pvz., įrėmintą nuotrauką).
- Ant darbo stalo gali būti gėrimo puodelis ar stiklinė.
- NE** • Ant stalo nelaikau šiukšlių, nepalieku kavos (arbatos) ar purvo dėmių, trupinių, maisto likučių ir pan.

Kompiuterio ekranas

- TAIP** • Esu nustatęs neutralų kompiuterio ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlį (paveikslėlis gali būti, pvz., gamtovaizdis, gėlės, spalvų mozaika ar pan.) (galioja ir teismo posėdžių salėse esantiems bei bendrojo naudojimo kompiuteriams).
- NE** • Kompiuterio ekrano darbalaukio fonui ir užsklandai nenaudoju etikos ir moralės normas pažeidžiančių, reklaminių vaizdų, asmeninių nuotraukų.

Valgymas, maisto produktų laikymas

- TAIP** • Valgau tik tam skirtose vietose. Jei teisme nėra valgyti skirtų patalpų, galiu valgyti savo darbo vietoje, bet tik pietų pertraukos metu, bendru kabinete dirbančių darbuotojų sutarimu ir tik įsitikinęs, kad į mano darbo kabinetą neužeis asmenys.
- NE** • Nevartuju maisto produktų ar gėrimų aptarnaudamas asmenis.
- Darbo vietoje nevalgau stiprų kvapą skleidžiančių maisto produktų.
- Nelaikau maisto produktų ir gėrimų matomoje kabineto vietoje.

Bendra erdvė kabinete

- TAIP** • Kabinete laikau saikingą vazoninių gėlių skaičių – tik tiek ir tokių, kurios netrukdo dirbti ir bendrauti su asmenimis.
- Kabinete galiu pakabinti vieną neutralų, etikos ir moralės normas atitinkantį paveikslą, nuotrauką ar kalendorių, suderinęs su atsakingu už teismo ūkį asmeniu ir (arba) tiesioginiu vadovu.

TAIP • 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. Kabinete aiškiai matomoje, pagarbioje vietoje gali būti teisingumo, nešališkumo vertybes atspindinčios simbolikos (pvz., Vytis, kodeksas, Temidė) (teismo pirmininko kabinete turi būti valstybės herbas).

- NE** • Nelaikau vazoninių gėlių ir nepuošiu kabineto su šventėmis susijusia simbolika, kuri užstoja kompiuterio ekraną, uždengia darbo stalą ar stalčių, skleidžia intensyvų kvapą ir pan., nelaikau tokių daiktų, kurių laikymui prieštarauja tame pačiame kabinete dirbantys kolegos.
- Nelaikau pirminių krepšių, asmeninių daiktų (pvz., skėčio, batų), asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvepalų, cigarečių pakelių ir panašių su darbu nesusijusių daiktų (pvz., smilkalų, žvakių), asmeninio pobūdžio informacijos matomoje kabineto vietoje.
- Ant kabineto sienų ar pan. nekabinu nuotraukų, paveikslų, kalendorių ir pan. daiktų, kurie pažeidžia etikos ir moralės normas ir (arba) yra reklaminiai (pvz., valstybine ar kita kalba parašytų humoristinių tekstų, piešinių) ir (arba) jei tokių daiktų kabinimui ant sienos nepritarė tiesioginis vadovas arba kitas atsakingas asmuo.

Kodėl?

- 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 šeiminingas 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. 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).
- 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

1.3. DARBUOTOJO APRANGA

- Kasdien dėviu ne mažiau nei šiuos minimalius reikalavimus atitinkančią švarią ir tvarkingą dalykinio stiliaus aprangą³.

TAIP



Moterys

- Darbuotojo identifikavimo kortelė⁴
- Kostiumas
- Švarkas
- Megztinis
- Liemenė
- Kelnės
- Sijonas, ne trumpesnis nei 7 cm virš kelių
- Palaidinė ar marškinėliai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis), neperšviečiami
- Suknelė, ne trumpesnė nei 7 cm virš kelių
- Neutralių spalvų kojinės ar pėdkelnės⁵
- Batai ar basutės, ne aukštesnės nei 7 cm pakulnės
- Saikingi papuošalai
- Tvarkingi ir neutralūs makiažas, šukuosena ir manikiūras
- Neintensyvūs kvapai



Vyrai

- Darbuotojo identifikavimo kortelė⁴
- Kostiumas
- Švarkas
- Megztinis
- Liemenė
- Kelnės
- Marškiniai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis)
- Batai
- Saikingi aksesuarai
- Tvarkinga ir neutrali šukuosena
- Neintensyvūs kvapai

NE

- Nedėviu aprangos su simbolika, užrašais, pažeidžiančiais etikos ir moralės normas, galinčiais provokuoti teisme apsilankiusius asmenis ar kolegas bei nederančiais su Lietuvos valstybės, teismų atributika.



Moterys

- Peršviečiamos palaidinės ar suknelės
- Šortai, bridžai
- Gilios iškirptės (dekoltė)
- Pernelyg aptempti drabužiai
- Pečius, nugarą ar juosmenį apnuoginantys drabužiai
- Apatinį trikotažą atidengiantys drabužiai
- Drabužiai su reklaminiais užrašais
- Drabužiai su užrašais ir simboliais, propaguojančiais religinius, rasinius ar kt. įsitikinimus
- Drabužiai su gyvūnų ar žmonių atvaizdais, fotografijomis
- Plėšyti ar apsmukę džinsai
- Sportinė apranga
- Paplūdimio stiliaus apranga
- Sportiniai bateliai
- Šlepetės



Vyrai

- Trumparankoviai trikotažiniai marškinėliai be apykaklės
- Šortai, bridžai
- Apatinį trikotažą atidengiantys drabužiai
- Drabužiai su reklaminiais užrašais
- Drabužiai su užrašais ir simboliais, propaguojančiais religinius, rasinius ar kt. įsitikinimus
- Drabužiai su gyvūnų ar žmonių atvaizdais, fotografijomis
- Plėšyti ar apsmukę džinsai
- Sportinė apranga
- Paplūdimio stiliaus apranga
- Sportiniai bateliai
- Šlepetės

Kodėl?

- 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.
- Rūpinantis savo išvaizda, rodoma pagarba kitam asmeniui.

³ Jei neaptarnauju asmenų, penktadieniais galiu dėvėti tvarkingą laisvalaikio stiliaus aprangą (pvz., kelnės, klasikinius džinsus ar sijoną, vilkėti derantį megztinį, marškinius, švarką). Žr. Teismo vidaus tvarkos taisyklės.

⁴ Darbuotojo identifikavimo kortelė atitinka Teismų vizualinio identiteto vadove įtvirtintas nuostatas. Reikalavimas prisiegti darbuotojo identifikavimo kortelę taikomas tik tiesiogiai asmenis aptarnaujantiems teismo darbuotojams, nebent kitaip numatyta Teismo vidaus tvarkos taisyklėse ar kitame dokumente.

⁵ Išskyrus karštuosiu metų laikais.

1.4. INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMAS⁶

TAIP

- Užtikrinu, kad mano darbo vietoje (pvz., dokumentuose ant darbo stalo, kompiuterio ekrane) asmenys nematytų jokios konfidencialios informacijos. Jei dirbu su bylomis ir trumpam palieku darbo vietą, bylų nepalieku kitiems prieinamoje vietoje.
- Jei į mano kabinetą gali patekti aptarnaujami asmenys (ne teismo darbuotojai), išeidamas iš kabineto jį užrakinu.
- Darbo dienos pabaigoje užrakinu kompiuterį, padedu į saugią vietą spaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su asmenimis susijusius dokumentus. Jei dirbu su bylomis, palikdamas darbo vietą, bylas padedu į seifą (spintą, stalčių).
- Dalijuosi 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, 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 įgaliotiesiems asmenims, rekomenduoju pateikti prašymą teismui raštu ir nurodyti, kokios informacijos jis prašo, savo kontaktinius duomenis – telefoną, el. paštą, adresą, kuriais būtų galima pateikti atsakymą į prašymą, arba paaiškinu, kaip jis gali pamatyti elektroninę bylą internete, kur rasti informaciją, kaip prisijungti prie elektroninių sistemų. Informuoju, kad dėl prašymo patenkinimo ar nepatenkinimo sprendimą priims teisėjas (ar kitas įgaliotasis asmuo) per teisės aktuose nustatytus terminus.

TAIP

- 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“).
- Jei nesu tikras, ar negaliojamam asmeniui telefonu galiu teikti jo prašomą informaciją, pirmiausia įvertinu, ar prašoma atskleisti informacija gali padaryti žalą kitiems asmenims ir teismui, ir (arba) pasikonsultuoju su tiesioginiu vadovu ar kitu atsakingu teismo darbuotoju ir suteikiu informaciją tik gavęs jų leidimą.

NE

- Neįgaliotiesiems asmenims⁷ neteikiu konfidencialios informacijos tiesiogiai ir (arba) telefonu (žr. toliau „Neįgaliotiesiems asmenims teikiamos ir neteikiamos informacijos pavyzdžiai“).
- Niekada neaptarinėju teisme nagrinėjamų bylų turinio ir jokios informacijos apie asmenį viešai arba su kitais asmenimis, nesusijusiais su jo aptarnavimu (pažįstamais, giminaičiais ar pan.), nei bendraudamas tiesiogiai, nei telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis.
- Niekada neaptarinėju teisme nagrinėjamų bylų turinio ar kitos konfidencialios informacijos su teismo darbuotojais šalia esant kitų, su byla nesusijusių asmenų.
- Nekalbu su bendradarbiais darbo klausimais, jei bendrauju ar manęs laukia bent vienas asmuo. Jei pokalbis su kolega yra neatidėliotina būtinybė ir nebus atskleidžiama konfidenciali informacija, atsiprašau aptarnaujamo asmens ir prašau jo leidimo kreiptis į kolegą, sakydamas šią ar panašią frazę: „Labai atsiprašau, trumpai atsakysiu į kolegės klausimą ir mes tęsime pokalbį“, o pratęsdamas pokalbį su asmeniu padėkoju: „Dėkoju, kad palaukėte.“



⁷ Įgaliotaisiais asmenimis laikomi procesines teises turintys asmenys, kurie atvykę į teismą pateikia oficialų asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

⁶ 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.

Kodėl?

- Itin svarbu, kad asmenys galėtų pasitikėti teismu ir kiekvienu jo darbuotoju, jaustis saugiai, todėl darbuotojai privalo visada atsakingai saugoti jiems patikėtą informaciją.
- Spręsdamas klausimą, ar suteikti prašomos informacijos, darbuotojas visuomet turi pagrįstai įvertinti, kokios žalos asmeniui ar teismo reputacijai gali padaryti informacijos atskleidimas.
- Dėl konfidencialios informacijos atskleidimo besikreipiančio asmens

nepasitenkinimas, moralinis spaudimas, konflikto eskalavimas ar paties darbuotojo perdėtas noras padėti (pasitarnauti) nėra pagrindas atskleisti konfidencialią informaciją. Todėl net ir tais atvejais, kai susiduriama su įkyriais ar grasinančiais prašytojais, vienintelis leidžiamas atsakymas: „Ne, nes teismas privalo užtikrinti konfidencialios informacijos saugumą.“

Neįgaliesiems asmenims teikiamos ir neteikiamos informacijos pavyzdžiai

Teikiama informacija:

- viešai skelbiama informacija apie teismo posėdį: bylą nagrinėjančio teisėjo vardas, pavardė, bylos numeris, teismo posėdžio laikas, vieta;
- kada teismas nagrinėja arba išnagrinėjo bylą;
- kokį procesinį sprendimą teismas priėmė;

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 turi slaptumo žymą; apie teismo sprendimo turinį, motyvus ir pan.);

Teikiama informacija:

- 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;
- 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 asmenį apie bylos nagrinėjimą.

Neteikiama informacija:

- 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;
- 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, pvz., informacija, kuria atskleidžiami nepilnametį proceso dalyvį leidžiantys identifikuoti duomenys.



1.5. RACIONALIAI NAUDOJAMAS LAIKAS

TAIP

- Darbo vietoje esu tiksliai nustatyto darbo pradžios laiku.
- Į paskirtus susitikimus ar susirinkimus visada ateinu sutartu laiku.
- Pietauju ir po pietų pertraukos į darbo vietą grįžtu tiksliai nustatyto laiku.
- Visada maloniai aptarnauju asmenį, net jei jis atvyko iki įstaigos darbo laiko pabaigos likus kelioms minutėms. Baigiu darbą tik tada, kai baigiu bendrauti su paskutiniu iki įstaigos darbo laiko pabaigos atvykusiu 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 suteiksim visą reikalingą informaciją.“ Išskirtinėmis aplinkybėmis (pvz., asmuo atvyko iš kito miesto), aptarnauju per pietų pertrauką, po darbo arba, esant galimybei, siūlau kitus aptarnavimo būdus (pvz., pateikti informaciją el. paštu ar pan.).
- Savo darbus planuoju iš anksto, atsižvelgdamas į prioritetus ir skubumą, visada ieškau efektyviausio būdo atlikti užduotis.
- Prieš išeidamas iš kabineto:
 - pasakau kabineto kolegoms, kuriam laikui išeinu, kad jie galėtų informuoti tiesiogiai ar telefonu besikreipiantį asmenį;
 - jei kabinete nėra kolegų ir išeinu iš kabineto ilgiau nei dešimčiai minučių, užklijuoju informacinį lapelį ant durų su nuoroda, kur asmuo gali kreiptis, arba informaciniame lapelyje nurodau laiką, kada grįšiu.
- Išvykdamas ilgiau nei vienai dienai, el. pašto programoje pažymiu, kad esu išvykęs, ir nurodau grįžimo laiką bei kito darbuotojo, į kurį asmuo gali kreiptis, pareigas, vardą, pavardę, telefono numerį ir el. pašto adresą arba bendrąjį telefono numerį. Jei yra techninių galimybių, peradresuoju savo skambučius kolegai ar vadovui.
- Kolegas gimtadienių ar kitomis progomis sveikinu tokiose patalpose ir tokiu darbo metu, kad nebūtų sutrikdytas asmenų aptarnavimas, arba ne darbo metu. Kabinetuose ar kitose teismo patalpose ne darbo metu gali būti rengiami nedideli proginiai renginiai, tačiau jų metu laikausi Teismo vidaus tvarkos taisyklių ir kitų darbuotojų elgesį reglamentuojančių teisės aktų.
- Asmeninius reikalus tvarkau po darbo arba pertraukos metu.

NE

- Nesiūlau asmeniui atvykti vėliau, jei galiu aptarnauti dabar.

Kodėl?

- Laikydamasis darbo grafiko, būdamas punctualus, iš karto sprenddamas 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 disciplinumą 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.
- Asmens „siuntinėjimas“ suvokiamas kaip nepagarbos demonstravimas, todėl gali sukelti pyktį ar konfliktą.
- Sakyti: „Aš neturiu laiko“, vadinasi, sakyti: „Aš nenoriu to daryti.“ *Laodži*





1.6. INSTITUCIJOS ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

TAIP

- Bendraudamas su asmenimis visada pristatau teismą pozityviai, pabrėžiu teigiamus dalykus.
- 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, paklaustas apie nepasitenkinimo priežastis, nuo bendrojo pobūdžio teiginių pereina prie konkrečios situacijos, elgiuosi pagal rekomendacijas, pateiktas šio standarto skyriuje „Konfliktų valdymas“.

NE

- Niekada nekritikuoju ir neaptarinėju savo kolegų, teisėjų ir kitų institucijų darbo girdint asmenims.
- Nereiškiu neigiamų emocijų apie savo asmeninio gyvenimo aplinkybes girdint asmenims.

Kodėl?

- 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 sprendami sudėtingas situacijas), – tiesiogiai priklauso teismo įvaizdis.
- Kritika ne tik daro neigiamą įtaką teismo įvaizžiui ir reputacijai, verčia asmenis nepasitikėti teismu, bet ir griaua teismo darbuotojų bendradarbiavimą, pasitikėjimą vienas kitu.



Handwriting practice lines consisting of multiple horizontal dotted lines for text entry.



2 ASMENŲ APTARNAVIMAS



2.1. DĖMESYS IR PAGARBA



TAIP

- Aptarnaudamas asmenį tiesiogiai ir bendraudamas su juo telefonu, kalbu ramiai ir pagarbiai, maloniu balso tonu. Jei rašau el. paštu, išlaikau mandagų bendravimą.
- Bendraujant su asmeniu, mano veido išraiška būna maloni.
- Aptarnaudamas asmenį tiesiogiai, dėmesingai žiūriu į asmenį (nesuku žvilgsnio į šalį), palaikau akių kontaktą, pritariamu galvos linksėjimu ir skatinu jį kalbėti.
- Pagarbiai ir dėmesingai bendrauju su visais į teismą besikreipiančiais asmenimis.
- Bendraudamas su asmenimis vartoju pagarbius kreipinius: „jūs“, „tamsta“, „pone (-ia)“, „gerbiamasis (-oji)“.
- Vartoju mandagumo frazes: „ačiū“, „prašom“, „gal galėtumėte...“, „prašyčiau...“, „prašau“.
- Jei teismo patalpose pastebiu asmenį, akivaizdžiai nežinantį, kur kreiptis, prieinu ir paklausiu: „Kuo galiu padėti?“
- Prioritetą skiriu tiesioginiam aptarnavimui. Kai suskamba telefonas, galiu neatsiliepti, kol bendrauju su tiesiogiai besikreipiančiu asmeniu, arba atsiprašau asmens, su kuriuo bendrauju tiesiogiai, atsiliepiu telefonu 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.
- Jeigu kabinete dirbu vienas, o asmens aptarnavimo metu iškyla klausimas, dėl kurio turiu pasitarti su kolegomis kituose kabinetuose, aptarnaujamo asmens mandagiai paprašau palaukti už kabineto durų ir informuoju, kad grįšiu už kelių minučių ir atsakysiu į pateiktus klausimus.

NE

- Nebendrauju familiariai, į asmenis nesikreipiu „tu“, net jeigu asmuo taip į mane kreipiasi.
- Vengiu mažybinių žodžių, neformalaus bendravimo stiliaus (pvz., „prašymukas“, „bylutė“, „popieriukai“ yra nevertotini, keičiami į „prašymas“, „byla“, „dokumentai“).

- Nebendrauju įsakmiu tonu.
- Nerodau savo susierzinimo, pasipiktinimo, blogos nuotaikos ar abejingumo.
- Vengiu sarkazmo, ironijos, nepašiepiu asmens.
- Vengiu bendrauti uždara, gynybine, 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?

- Dėmesingas ir pagarbus bendravimas išreiškia darbuotojo nuostatą: „Esu čia, kad jus aptarnaučiau (atsakyčiau į jūsų klausimus, suteikčiau informaciją ar pan.).“ Pagarba – bendravimo pagrindas, kuris ne tik padeda sukurti ir išlaikyti konstruktyvius santykius, bet ir pirmiausia išreiškia 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 tai 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.
- 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.

2.2. APTARNAVIMAS TIESIOGIAI



1. Pokalbio pradžia

Pasisveikinu: „*Laba diena (rytas)!*“

Paskatinu kalbėti: „*Klausau jūsų...*“, „*Taip, sakykite...*“, „*Kuo galiu padėti?*“

2. Asmens kreipimosi tikslo išsiaiškinimas

Išklausau atidžiai, nepertraukiu.

Rodau susidomėjimą, patvirtinu, kad girdžiu, ką sako asmuo – dėmesingai žvelgiu į akis, pritariamai linktelėju, įterpiu žodelių „*taip*“, „*suprantu*“ ir pan.

Norėdamas pasitikslinti, užduodu atvirojo tipo klausimus – „*Noriu pasitikslinti, į kokios bylos nagrinėjimą atvykote?*“, „*Ką turėjote galvoje sakydamas...*“, „*Kur kreipėtės prieš tai?*“ ir pan.

3. Asmens poreikių patenkinimas

Priimu, teikiu dokumentus pagal nustatytas tvarkas.

Teikiu tiksliai, išsamią ir asmeniui aktualią informaciją, tik išsiaiškinęs asmens kreipimosi priežastį.

Informaciją teikiu dalimis, nurodau svarbiausius dalykus.

4. Pokalbio pabaiga – atsisveikinimas

Pasiteirauju, gal asmuo turi papildomų klausimų, ar nėra likę neaiškumų: „*Ar atsakiau į jūsų klausimus?*“ ir pan.

Į asmens padėką atsakau: „*Prašom*“, „*Malonu (džiaugiuosi), kad galėjau padėti*“, „*Visuomet prašom kreiptis*“, „*Prašom kreiptis, man malonu, kai galiu padėti*“.

Atsisveikinu: „*Viso gero*“, „*Geros dienos (vakaro)*“ ir pan.

Asmens neskubinu, leidžiu ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

- Besikreipiantį asmenį pasitinku žvilgsniu ir malonia veido išraiška.
- Klausydamas asmens skiriu jam visą dėmesį, klausau atidžiai, nenutraukdamas, palaikau akių kontaktą. Jei reikia, trumpai pasižyimi, ką asmuo sako.
- Galiu nutraukti asmenį tik tais atvejais, kai jis kalba neaiškiai, nerišliai ir (arba) pasakoja dalykus, nesusijusius su teismo kompetencija, nukrypsta nuo klausimo esmės. Nutraukdamas asmenį būtinai atsiprašau („*Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti...*“) ir užduodu klausimą ar pasakau frazę, kuri paskatina asmenį kalbėti apie reikalo esmę.

- Išklaušęs apibendrinu, kaip supratau asmenį, pakartodamas, perfrazuodamas jo išsakytą poreikį. Gaunu pritarimą, kad supratau teisingai (pvz.: „Ar teisingai supratau – jūs norite sužinoti, kaip galite apskųsti sprendimą?“; netaikoma, jei užklausa labai trumpa ir aiški, pvz., kaip nueiti iki teismo posėdžių salės, kaip rasti reikiamą darbuotoją, kokia dokumentų pateikimo (priėmimo) tvarka).
- 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.
- 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, nurodau advokatų registrą (www.advoco.lt) ar panašius informacijos apie teisinių paslaugų teikėjus šaltinius. Arba, jei yra galimybė, įteikiu lankstinuką su informacija apie nemokamą teisinę pagalbą.



Labą dieną!
Klausau jūsų...
Taip, sakykite...
Kuo galiu padėti?
Ka turėjote galvoje sakydamas...
Kur kreipėtės prieš tai?
Ar atsakiau į jūsų klausimus?
Prašom
Visuomet prašom kreiptis
Viso gero
Geros dienos!

- Jei asmuo kreipiasi pakartotinai su tuo pačiu klausimu ar su klausimu, kurio teismas nesprendžia, asmenį informuoju, 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 arba kreiptis į darbuotojo tiesioginį vadovą.
- Jei asmuo užtęsia pokalbį, grįžta prie dalykų, kuriuos jau aptarėme, galiu trumpai apibendrinti pokalbio esmę ir mandagiai užbaigti pokalbį („Šią informaciją jūs galite gauti teismo archyve, prašom kreiptis į... (arba „aš jus palydėsiu“). Geros dienos“).
- Į asmens padėką atsakau: „Prašom“, „Visuomet prašom kreiptis“, „Prašom kreiptis, man malonu, kai galiu padėti“ ar pan.

- Nepaliekiau asmens nepastebėto, nelaukiu, kol jis pirmas pasisveikins.
- Nevartoju žodžio „laba“ ir panašių neformalių, mažiųjų žodelių, trumpinių.
- Nepasitinku nustebusia ar pikta veido išraiška.
- 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, nerišliai.
- Nekeliu išankstinių hipotezių apie jo poreikius ir lūkesčius.
- Vengiu įkyraus klausinėjimo (kai iš eilės užduodami keli uždarojo tipo klausimai, paprastai prasidedantys žodeliu „ar“).
- Nesiginčiju su asmeniu.
- Nevartoju sudėtingų terminų, profesinio žargono, trumpinių, kurių asmuo gali nesuprasti (pvz., CPK, LVAT, LAP, „tretieji suinteresuotieji asmenys“ ir pan.).
- Neapsiribojau trumpais atsakymais, tokiais kaip: „Nežinau“, „Mes šių problemų nesprendžiame“, „Žiūrėkite internete“, „Jums reikia kreiptis į advokatą.“
- Net asmeniui prašant, siekdamas būti nešališkas nerekomenduoju konkretaus advokato ar advokatų kontoros.
- Atsisveikindamas nevartoju žodžių „Sudiev“, „Viso“.

Kodėl?

- Siekiant konstruktyvaus bendravimo, pirmiausia svarbu ne tai, ką darbuotojas nori pasakyti, o tai, ko nori paklausti ar ką siekia išsakyti besikreipiantis asmuo.
- Ignoravimas, nutraukimas, įkyrus klausinėjimas, išankstinės hipotezės ne tik neleidžia išgirsti to, ką svarbu pasakyti besikreipiančiajam, bet sudaro įspūdį, kad darbuotojui nerūpi besikreipiantis asmuo, nukreipia atmenį nuo to, ką šis norėjo pasakyti, sukelia jo nepasitenkinimą, pyktį.
- Jei informacijos vienu metu pateikiama per daug ar asmuo nesupranta, kas jam sakoma, jis pradeda pykti ir dažniausiai toliau nesiklauso. Jei asmuo nesupranta jam sakomos informacijos, jis gali imtis netinkamų veiksmų.
- 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“, „Gera, kad šį kartą mums pavyko išsiaiškinti“ ar pan.) ir atsisveikinti pagarbiai.
- Neformalus atsisveikinimo žodžiai sudaro prielaidas bendrauti familiariai arba gali būti suvokiami kaip nepagarbūs.



2.3. APTARNAVIMAS TELEFONU



1. Pokalbio pradžia

Prisistatau – pasakau teismo pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę (pvz., „*Telšių apylinkės teismo Mažeikių rūmai, Raštinės skyriaus vedėja Vardenė Pavardenė*“).

Pasisveikinu arba atsakau į skambinančiojo pasisveikinimą: „*Laba diena (rytas, vakaras)!*“.

Paskatinu kalbėti: „*Klausau jūsų...*“, „*Taip, sakykite...*“.

2. Asmens kreipimosi tikslo išsiaiškinimas

Išklausau atidžiai, nepertraukiu.

Rodau susidomėjimą, patvirtinu, kad girdžiu, ką sako asmuo: klausydamas asmens įterpiu žodelių „*taip*“, „*suprantu*“ ir pan.

Norėdamas patikslinti, užduodu atvirojo tipo klausimus: „*Noriu patikslinti, dėl kokios bylos teiraujatės?*“, „*Ką turėjote galvoje sakydamas...*“, „*Kur kreipėtės prieš tai?*“ ir pan.

3. Asmens poreikių patenkinimas

Priimu, teikiu dokumentus pagal nustatytas tvarkas.

Teikiu tiksliai, išsamiai ir asmeniui aktualią informaciją, tik išsiaiškinęs asmens kreipimosi priežastį.

Informaciją teikiu dalimis, nurodau svarbiausius dalykus.

4. Pokalbio pabaiga ir atsisveikinimas

Pasiteirauju, gal asmuo turi papildomų klausimų, ar nėra likę neaiškumų: „*Ar atsakiau į jūsų klausimus?*“ ir pan.

Į asmens padėką atsakau: „*Prašom*“; „*Malonu (džiaugiuosi), kad galėjau padėti*“; „*Visuomet prašom kreiptis*“, „*Prašom kreiptis, man malonu, kai galiu padėti*“.

Atsisveikinu: „*Viso gero*“, „*Geros dienos (vakaro)*“ ir pan.

3. a. Kai turiu nukreipti skambutį:

- trumpai paaiškinu, kodėl turiu skambutį nukreipti, pabrėžiu naudą asmeniui (pvz.: „Sujungsiu jus su teisėjo padėjėju, jis suteiks tikslesnę informacijos šiuo klausimu“);
- prieš nukreipdamas skambutį nurodau skyriaus pavadinimą (jei nežinau, kuris darbuotojas atsilies) arba pristatau kolegą, nurodau pareigas, vardą ir pavardę;
- nukreipdamas skambutį, esant techninių galimybių, sujungiu pats ir (arba) nurodau telefono numerį, kuriuo asmeniui bus suteikta reikiama informacija. Telefono numerį nurodau ir tais atvejais, kai sujungiu pats, kad asmuo žinotų, kur skambinti sujungti nepavykus;
- prieš sujungdamas, esant techninių galimybių, kolegą trumpai informuoju apie asmenį ir jo poreikius.

3. b. Kai man reikia patikslinti informaciją ar dėl kitų priežasčių trumpam atsitraukti nuo pokalbio:

- paprašau asmens palaukti ir nurodau priežastį (pvz.: „Prašom luktelėti minutę, 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“).



Sujungsiu jus su teisėjo padėjėju, jis suteiks tikslesnę informacijos šiuo klausimu

Prašom luktelėti minutę, patikrinsiu informaciją duomenų bazėje

Ačiū, kad palaukėte

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, atsiliepiu, trumpai suteikiu informacijos arba mandagiai paprašau perskambinti vėliau.
- Jei girdžiu skambantį kolegos darbo telefoną, atsiliepiu į skambutį.
- Kai skambinu kitam asmeniui, duodu jam pakankamai laiko atsiliepti, palaukiu, kol telefonas suskambės mažiausiai šešis kartus.
- Nuolat kontroliuoju savo bendravimo toną, kad jis išliktų malonus. Žinau, kad bendraujant telefonu tai ypač svarbu.
- Prieš suteikdamas informacijos ar nukreipdamas skambutį, visada išsiaiškinu konkretų asmens klausimą ar poreikį.
- Galiu nutraukti asmenį tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai, neaiškiai, nerišliai. Nutraukdamas asmenį būtinai atsiprašau („Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti...“).
- Kai atsiliepiu į kolegos man peradresuotą skambutį, prisistatau pasakydamas pareigas, vardą ir pavardę (įstaigos pavadinimo kartoti nebūtina).
- Kai atsiliepiu į skambutį vietoj kolegos:
 - trumpai ir korektiškai paaiškinu, kad kolegos 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 skambinu kitam asmeniui, trumpai paaiškinu, kodėl skambinu, ir pasiteirauju, ar asmuo nėra užsiėmęs ir gali kalbėti. Jei ne, paklausu, kuriuo metu būtų patogiau paskambinti.
- Jei surinkau ne to asmens numerį arba ne taip sujungė, nepamirštu pasakyti: „Atsiprašau.“

NE

- Neatsiliepiu į išorinį arba neidentifikuotą 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 nesprendžiame...“ ir pan.
- Kai skambinu kitam asmeniui, nevartoju frazės: „Jus patrukdė (trukdo).“

Kodėl?

- Bendraujant telefonu ypatingą dėmesį privalu skirti balso tonui, 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.
- 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 prisiimti atsakomybę, įsipareigoti. Be to, jei asmeniui kyla papildomų klausimų, jis jau žino, į ką kreiptis, – taip sutaupto savo ir teismo darbuotojų laiko.

- 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 nepagarbiai.



2.4. APTARNAVIMAS EL. PAŠTU

TAIP

- El. laiškus rašau taisyklinga lietuvių kalba, vartoju lietuviškus rašmenis.
- Išlaikau vienodą viso laiško teksto šriftą (rekomenduojamas šriftas pateikiamas Teismų vizualinio identiteto vadove).
- Visada užpildau laiško temos (*subject*) laukelį, kad gavėjas laiško neištrintų arba jis neatsidurtų tarp nepageidautinų el. laiškų. Temą formuluoju tiksliai ir lakoniškai (pavyzdžiui: „Dokumentų pateikimo tvarka“; „Dėl dokumentų kopijų“).
- El. laiškus pradedu pasisveikinimu, kai žinau asmens vardą ir (arba) pavardę, į asmenį kreipiuosi: „Gerb. (vardas ir (arba) pavardė)“ (pvz.: „Laba diena, gerb. Vardeni Pavardeni“). Jei asmens vardo ir 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 el. laišką, pirmą kartą atsakau, informuodamas asmenį, kad dėl įžeidžiančio el. laiško turinio į jį atsakyta nebus⁸. 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 paskatinu kreiptis bendruoju telefonu (pvz.: „Siekdami taupyti jūsų ir mūsų laiką, maloniai prašome pateikti klausimus viename laiške arba kreiptis bendruoju teismo telefonu... (nurodau telefono numerį)“).

⁸ Vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu bei Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875.

- Į gautus el. laiškus atsakau kuo greičiau, 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 el. laišką, tačiau nesu kompetentingas į jį atsakyti, persiunčiu šį laišką kompetentingam teismo darbuotojui, o besikreipiantįjį informuoju, kuriam teismo darbuotojui laiškas yra persiųstas, nurodau to darbuotojo pareigas, vardą, pavardę, telefoną ir el. pašto adresą. Teismo darbuotojas, atsakydamas į jam nukreiptą laišką, nurodo darbuotojo, kuris nukreipė laišką, pareigas, vardą, pavardę.
- El. laiškus visada baigiu standartiniu parašu. Parašo pavyzdys pateikiamas Teismų vizualinio identiteto vadove.

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

Kodėl?

• Rašydamas el. 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.

• Bendraudami el. 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.

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

2.5. BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

- Bendraudamas su žiniasklaida vadovaujuosi Teismų vizualinio identiteto vadove, komunikacijos vadove ir Teisėjų tarybos nutarimu patvirtintu Techninių priemonių naudojimo teismo sprendimo skelbimo metu tvarkos aprašu.
- Žiniasklaidos atstovui atvykus į mano darbo vietą, elgiuosi mandagiai, pasi-teirauju, 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 atsisveikinu.
- Žiniasklaidos atstovams prašant pasakyti nuomonę ar suteikti reikiamos informacijos tiesiogiai, telefonu ar el. paštu, mandagiai paprašau visais klausimais kreiptis į atstovą ryšiams su žiniasklaida ir visuomene (arba kitą atsakingą asmenį), nurodau atstovo spaudai (arba kito atsakingo asmens) vardą, pavardę, telefoną ir (arba) el. pašto adresą (pvz.: „Dėkoju, kad kreipiatės. Nesu įgaliotas atsakyti į jūsų klausimą. Prašome kreiptis į teismo atstovą spaudai Vardenį, Pavardenį, jo telefono numeris..., el. paštas...“).
- Jeigu nutiko taip, kad daviau interviu žiniasklaidai, nedelsdamas apie tai informuoju atstovą spaudai (arba kitą atsakingą asmenį), kad jis prireikus tinkamai reaguotų.
- Teismo posėdžio sekretoriai: prieš teismo posėdį informuoju žiniasklaidos atstovus ir kitus asmenis apie draudimą filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus prasidėjus teismo posėdžiui, išskyrus atvejus, kai pateikiamas leidimas techninėmis priemonėmis fiksuoti ar filmuoti teismo sprendimo skelbimą⁹; 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.

⁹ Vadovaujantis Teisėjų tarybos 2018 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. 13P-46-(7.1.2) „Dėl techninių priemonių naudojimo teismo sprendimo skelbimo metu tvarkos aprašo patvirtinimo“.

- Kalbėdamas su žiniasklaidos atstovu tiek telefonu, tiek gyvai niekada nevarioju frazių: „Informacija neteikiama“, „Neturiu informacijos“ ir pan., nekeliu balso, nerodau nepagarbos ir nepasitenkinimo.
- Neatsakinėju į jokių žiniasklaidos atstovų klausimus, nekomentuoju įvykių 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?

- 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.
- 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. Buffet
- Bendraudamas su žiniasklaidos atstovais, darbuotojas visuomet turi



2.6. TEISMO POSĖDŽIO ORGANIZAVIMAS (TEISMO POSĖDŽIŲ SEKRETORIAMS)

Prieš prasidedant teismo posėdžiui

TAIP

- Iki teismo posėdžio pradžios patikrinu, ar teismo posėdžių salė yra švari, tvarkinga, joje veikia visa reikalinga organizacinė technika, išvėdinu, prireikus (ir esant galimybei) sureguliuoju šildymą ar kondicionavimą, kad teismo posėdžių salėje būtų tinkama temperatūra. Įsitikinu, kad teismo posėdžių salėje, esant galimybei, šalims matomoje vietoje yra geriamojo vandens ir vienkartinį 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 posėdžio salę, užtikrinu, kad asmenys į ją patektų anksčiau nei teisėjas.
- Atėjęs prie teismo posėdžių salės ar teismo fojė, kur asmenims nurodyta laukti, kol juos pasitiks teismo posėdžių sekretorius, pasisveikinu su visais laukiančiais asmenimis, prisistatau pasakydamas pareigas.
- Informuoju, kokia byla bus nagrinėjama, pasakau bylos numerį, teismo posėdžio laiką, nurodau teisėjo vardą, pavardę ir paprašu atvykusiųjų į šios bylos nagrinėjimą pateikti asmens dokumentus (pvz.: „10 valandą bus nagrinėjama civilinė byla numeris x. Bylą nagrinės teisėja Vardenė Pavardenė. Atvykusiųjų į šios bylos nagrinėjimą prašau pateikti asmens dokumentus“).
- Patikrinu asmens tapatybės dokumentus ir nustatau, ar pagal sąrašą atvyko visi asmenys (prieš įleidamas į teismo posėdžių salę arba teismo posėdžių salėje prieš prasidedant teismo posėdžiui).
- Kilus abejonių dėl norinčių dalyvauti asmenų (ne teismo proceso dalyvių) amžiaus, mandagiai informuoju, kad asmenys iki 16 metų teismo posėdyje dalyvauti negalės, ir (arba) paprašu asmens tapatybės dokumentų asmenų, kurie galbūt dėl amžiaus negali dalyvauti teismo posėdyje.
- Atvykusiųjų pagal sąrašą maloniai paprašu salėje sėsti jiems skirtose vietose.
- Maloniai paprašu, kad teismo posėdyje dalyvaujantys asmenys išsijungtų mobiliųjų telefonų garsą.
- Per pertrauką teismo posėdžio dalyviai gali likti teismo posėdžio salėje, atsižvelgiant į teismo rūmų ar nagrinėjamos bylos specifiką bei kitas aplinkybes, nustatytas teismo vidaus tvarkos taisyklėse; kitais atvejais teismo posėdžių dalyvių mandagiai paprašu palikti teismo posėdžio salę ir, esant galimybei, ją užrakinu.

Teismo posėdžio metu

TAIP

- Esu pagarbus ir mandagus su visais teismo posėdžio dalyviais. Bendraudamas vadovaujuosi skyriuje „Asmenų aptarnavimas“ išdėstytomis nuostatomis.
- Kai teismo posėdis vyksta ilgai (pusę dienos ar visą dieną), esant galimybei, informuoju laukiančius liudytojus apie teismo posėdžio eigą ir preliminarų jų pakvietimo į teismo posėdį laiką.

Pasibaigus teismo posėdžiui

TAIP

- Atsisveikinu su teismo posėdžio dalyviais.
- Prireikus teismo posėdžio dalyviams suteikti 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.
- Pasibaigus teismo posėdžiui salę palieku tvarkingą, nepalieku savo daiktų, šiukšlių. Esant galimybei, teismo posėdžių salę užrakinu.

Kai teismo posėdis vėluoja ar atidedamas

TAIP

- Jei teismo posėdis atidedamas ar vėluoja, esant galimybei, informuoju laukiančius asmenis, atsiprašau, nurodau vėlavimo priežastį ir (arba) kito teismo posėdžio datą ir laiką.
- Kai apie teismo posėdžio atidėjimą ar vėlavimą žinoma iš anksto ir yra žinomi asmenų, turinčių dalyvauti teismo posėdyje, telefono numeriai ar el. pašto adresai, esant galimybei, informuoju juos telefonu ir (arba) el. paštu.
- Kai teismo posėdis perkeliamas į kitą salę, esant galimybei, ant teismo posėdžių salės, kurioje turėjo vykti posėdis, durų pakabinu nuorodą su kitos (pakeistos) salės numeriu arba nueinu prie teismo posėdžių salės, kurioje turėjo vykti posėdis, ir pakviečiu visus laukiančius asmenis į kitą, naujai paskirtą teismo posėdžių salę.

Kai teismo posėdyje dalyvauja pažeidžiami asmenys

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. Taip pat vadovaujuosi nurodymais, pateiktais metodiniame leidinyje „Psichologinė parama aukoms ir liudytojams bei jų apsauga teismo procese“.

TAIP

- Pasirūpinu, kad, esant galimybei ir būtinybei, laukdami teismo posėdžio pažeidžiami nukentėjusieji minimaliai susidurtų su kaltinamaisiais ir jų atstovais teismo patalpose, ir taip būtų užtikrintas pažeidžiamų nukentėjusiųjų saugumas bei antrinės viktimizacijos prevencija¹⁰.
- Jei teisme yra teismo savanorių, naudojuosi jų pagalba: paprašau, kad savanoriai susisiektų su pažeidžiamu asmeniu ir, esant poreikiui, pasirūpintų jo saugumu.

Kai teismo posėdyje dalyvauja vaikai

TAIP

- Pasirūpinu, kad į teismo posėdį liudyti atvykusį vaiką ir jo tėvus, globėjus, kitus lydinčius asmenis prie įėjimo pasitiktų psichologas arba teismo savanoris (jei yra) ir palydėtų į vaiko apklausos kambarį arba pasitinku pats.
- Pasisveikinu su vaiką lydinčiais asmenimis ir vaiku. Vengiu įkyraus dėmesio vaikui rodymo, fizinio kontakto (neglostau, nesiūlau paspausti ranką, neklaušinėju).
- Į vaiką, esant poreikiui, kreipiuosi vardu, įvardžiu „tu“.
- Pasirūpinu, kad vaikas saugiai patektų į vaiko apklausos kambarį (pvz., baudžiamosiose bylose, suderinus su teisėju, vaikas gali būti kviečiamas į teismo posėdį anksčiau, siekiant išvengti jo susidūrimo su kaltinamuoju, arba lydimas į vaiko kambarį tarnybinėmis patalpomis, pasitinkamas prie tarnybinio įėjimo).



¹⁰ Viktimizacija – socialiniai procesai, formuojantys ir kuriantys auką. Viktimizacija skirstoma į pirminę ir antrinę. Pirminė viktimizacija – tai tiesioginiai nuostoliai, žala, kuriuos patiria nusikaltimo auka. Antrinė viktimizacija – neigiami padariniai, kuriuos patiria auka ir kurie nėra tiesioginiai nusikaltimo padariniai, pavyzdžiui, įvairūs neigiami išgyvenimai, nuostoliai, atsirandantys dėl netinkamo ikiteisminio ar teismo bylos nagrinėjimo, dėl žiniasklaidos įsikišimo, dėl netinkamos, asmenį žeminančios medicininės apžiūros, dėl nepagristų kaltinimų ir pan.

- Pasirūpinu, kad, pasibaigus teismo posėdžiui, liudyti atvykęs vaikas ir jį lydintis asmenys saugiai išeitų iš teismo pastato: pasirūpinu, kad iki išėjimo palydėtų psichologas ar teismo savanoris (jei yra) arba išlydžiu pats.
- Kai pastebiu, kad kartu su dalyvaujančiu byloje asmeniu (tėčiu, mama, globėju ar pan.) į teismo posėdį atvyko vaikas, kuris nėra liudytojas, prieš teismo posėdį pirmiausia informuoju asmenį, su kuriuo atvyko vaikas, kad iki 16 metų amžiaus vaikai negali dalyvauti teismo posėdžiuose, ir paklausiu, ar reikėtų pagalbos pasirūpinant vaiku, kol suaugusysis dalyvaus teismo posėdyje. Pasirūpinu, kad, esant poreikiui, kol suaugusysis dalyvaus teismo posėdyje, su vaiku pabendrautų teismo savanoris, psichologas ar kitas teismo darbuotojas. Apie šią situaciją informuoju teisėją.

- Girdint pašaliniams asmenims, nekviėčiu asmenų vardais, pavardėmis ir neskelbiu kitų asmens duomenų.
- Neignoruoju nė vieno teismo proceso dalyvio ir nerodau asmeninių simpatijų ar antipatių (pvz., netinkamas elgesys būtų: kai vienas kalba, atidžiai klausau, o kai kitas – piešiu, dairausi pro langą ar pan.).

Kodėl?

- Teismo posēdis 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.
- Netinkamas elgesys suvokiamas kaip neprofesionalumas. Tai daro žalą darbuotojų ir teismo reputacijai.

[illegible]



3 SUDĖTINGOS APTARNAVIMO SITUACIJOS



3.1. PRETENZIJS IR SKUNDAI

TAIP

- Esu vienodai pagarbus visiems pretenzijas ar skundus teikiantiems asmenims.
- Kai asmuo yra nepatenkintas, pirmiausia, esant galimybei, stengiuosi, kad asmens pretenzija ar skundas būtų išspręsti bendraujant žodžiu (sprendžiu pats arba pasikviečiu kompetentingą kolegą). Kitais atvejais pasiūlau pretenziją ar skundą pateikti raštu.
- Kai asmuo išsako pretenziją ar skundą žodžiu:
 - ramiai išklausau 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;
 - aiškindamasis pretenzijos ar skundo priežastis ir siūlydamas sprendimą, vadovaujuosi šio standarto skyriuje „Asmenų aptarnavimas“ išdėstytomis nuostatomis.
- Kai asmuo pateikia pretenziją ar skundą raštu:
 - priimu ir perduodu raštą atsakingiems asmenims, kad jis būtų užregistruotas, arba nukreipiu asmenį į skyrių, kuriame priimami skundai ir pretenzijos;
 - asmens pageidavimu parengiu pažymą apie asmens pretenzijos ar skundo priėmimą;
 - informuoju asmenį, koku būdu ir per kokį maksimalų laiką jis gaus atsakymą į pretenziją ar skundą.

NE

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

Kodėl?

- 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 išklausti, parodyti supratimą ir tik tada spręsti, ką daryti. Kai kuriais atvejais asmuo gali net ir nesitikėti sprendimo – jam užteks supratimo.
- Nepasitenkinimas, nutraukimas rodo, kad darbuotojas neišgirdo ar nenori girdėti, kas jam sakoma, ir sukelia didesnį asmens nepasitenkinimą, norą įrodyti savo tiesą. Taip situacija gal virsti nevaldomu konfliktu.



3.2. ELGESYS SUKLYDUS ARBA KILUS TECHNINIŲ PROBLEMŲ¹¹



Elgesys, kai asmuo suklydo ar pateikė neteisingus duomenis

TAIP

- Jei dėl asmens padarytos klaidos arba pateiktų netikslių duomenų negaliu suteikti reikiamos informacijos, registruoti prašymo ar pan., mandagiai paprašau patikslinti duomenis ar ištaisyti klaidą (pvz.: „Kad galėtume jums suteikti prašomą informaciją, prašom patikslinti asmens duomenis“, „Jūsų pateiktuose dokumentuose yra netikslumų (įvardijame netikslumus). Prašytume juos ištaisyti iki...“).
- Prašydamas ištaisyti neatitikimą ar patikslinti duomenis, asmeniui pabrėžiu naudą (pvz.: „Galėsime greičiau pateikti atsakymą“, „Vėliau nebekils neskandumų“ ir pan.).

NE

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

Pirmas pastebiu savo ar kolegos 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, 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“).
- Informuojant apie klaidą ar atsiprašant rekomenduojama naudoti beasmenes formas (pvz.: „Buvo padaryta klaida“, „Įsivėlė klaida“, „Atsiprašome, kad taip įvyko“), nes tai padeda išvengti „kaltųjų“ paieškos ir greičiau orientuotis į konstruktyvų sprendimą.

¹¹ Taikoma tik suklydus neprocesiniais klausimais. Jei klaidos susijusios su teismo procesu, jos taisomos priimant nutartį ir ją išsiunčiant teismo proceso šalims (tai atlieka 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“).

Mano ar kolegos klaidą pirmas pastebi asmuo

TAIP

- Dėmesingai išklausau asmens priekaištus dėl padarytos klaidos.
- Padėkoju už padarytą pastabą („Ačiū už pastabą“, „Gera, kad pasakėte“).
- Atsiprašau asmens už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegų, 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.

NE

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

Atsiradus techninių problemų

TAIP

- Kai negaliu asmens aptarnauti dėl kilusių techninių problemų (pvz., neveikia dokumentų valdymo 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.: „Prašu palaukti 10 minučių, kol sistema pateiks informaciją“) arba pasiūlau asmeniui susisiekti su teismu jam patogiu metu (pvz.: „Būtų geriausia, jei 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“).

NE

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

Kodėl?

- Asmeniui labiau rūpi sprendimas, o ne problemos konstatavimas, pasiteisinimai ar kaltųjų paieška. Todėl verta pasirūpinti, kad klaida būtų kuo greičiau ištaisyta ir jo nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius (asmens dažnai pyksta ne dėl padarytos klaidos, o dėl laiku nepasakyto „atsiprašau“).
- Kritika kolegoms, negatyvi informacija apie teisme įdiegtų sistemų veikimą ar pan. suklydusio darbuotojo pateikiama kaip pasiteisinimas kuria nepalankų įspūdį apie teismą ir didina asmenų nepasitikėjimą. Todėl kritika atstovaujama institucijai ar kolegų kaltinimas dažnai suvokiama kaip darbuotojo neprofesionalumo ir nelojalumo ženklas.
- Kaltinamo darbuotojo instinktyvi ir nekonstruktyvi reakcija – gynyba, kuri bendraujant gali pasireikšti kaip puolimas (pvz.: „Jūs pats man neteisingai pasakėte“, „Bloga teismo tvarka“ ir pan.) arba „bėgimas“ (perdėtas atsiprašinėjimas, ašaros, situacijos dramatinizavimas) tik dar labiau sustiprina asmens nepasitenkinimą, skatina jo norą įrodyti „savo tiesą“. Todėl, siekdami kuo greičiau konstruktyviai išspręsti situaciją, vengiame kaltinimo, pasiteisinimo.





3.3. KONFLIKTŲ VALDYMAS

1. Savo ir kito asmens emocinės būsenos reguliavimas

- Pirmiausia leidžiu asmeniui išsikalbėti – dėmesingai ir pagarbiai, nepertraukdamas išklausau, ką sako asmuo.
- Elgiuosi ramiai, nerodau pykčio, susierzinimo.
- Jei jaučiu, kad labai susijaudinau (supykau, išsigandau, sunerimau) – pasi-
stengiu nusiraminti:
 - reguliuoju kvėpavimo ritmą lėtai įkvėpdamas ir lėtai iškvėpdamas;
 - atpalaiduoju įtemptus raumenis (atpalaiduoju sugniaužtus kumščius, pakeltus pečius, sukąstus žandikaulius, surauktą kaktą ir kt.);
 - stebiu, ar adekvačiai įvertinu situaciją, nesistengiu jos perdėtai sureikš-
minti („šis žmogus sugadino man visą dieną“, „nieko nebepakeisi“ ar
pan.), ar nekeiliu nepagrįstų lūkesčių sau („privalau žinoti atsakymus į vi-
sus klausimus“) ir kitiems („visi į teismą besikreipiantys asmenys turi būti
malonūs“ ar pan.).

2. Konflikto priežasties išsiaiškinimas

- Pasitikslinu nepasitenkinimo priežastį pakartodamas ir paprašydamas as-
mens ją patvirtinti (pvz.: „Ar teisingai supratau – jūs esate nepatenkintas
tuo, kaip ilgai nagrinėjimas jūsų prašymas?“; „Jūs esate nepatenkintas teis-
mo sprendimu ir norite jį apskųsti, ar teisingai supratau?“).
- Jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduodu patikslinamųjų klausimų.

3. Supratimo parodymas

- Parodau, kad suprantu asmens poziciją, emocinę būseną ar nepasiten-
kinimą (pvz.: „Suprantu jūsų nepasitenkinimą“, „Suprantu jus“, „Suprantu,
jog jums svarbu įsitikinti priimto sprendimo teisingumu“).

4. Sprendimo suradimas

- 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.: „Jei nesu-
tinkate su teismo sprendimu, galite kreiptis į ...“; „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 arba teisėją:
 - pirmiausia užduodu klausimų, kuriais siekiu išsiaiškinti priežastį (pvz.:
„Suprantu, kad norite kalbėti su vadovu (teisėju). Sakykite, kas nutiko, –
esu čia tam, kad atsakytčiau į jūsų klausimus (arba „Sakykite, kas nutiko, –
pasistengsiu surasti sprendimą (išspręsti iškilusią problemą)“);
 - kai išsiaiškinu priežastį ir suprantu, kad vadovas nereikalingas, nes konflik-
tą galiu išspręsti pats, pasakau tai asmeniui ir siūlau sprendimą (pvz.: „Į šį
jūsų klausimą esu kompetentingas atsakyti. Šiuo atveju reikėtų...“);
 - tiesioginį vadovą arba teisėją informuoju tik tais atvejais, kai asmuo ka-
tegoriškai atsisako kalbėti su manimi arba esu nekompetentingas spręsti
konfliktą, arba mano siūlomi sprendimai asmens netenkina. Jei nėra gali-
mybės pakviesti tiesioginį vadovą, nurodau tiesioginio ir (arba) kitų teis-
mo vadovų priėmimo tvarką ir laiką.

TAIP

- Stebiu savo kūno pokyčius – jei jaučiu įsitempiančius rankų raumenis, pa-
dažnėjusį kvėpavimą, širdies plakimą, suprantu, kad mano kūnas signalizuoja
apie patiriamą stresą ir užplūdusias pykčio, baimės ar nerimo emocijas.
- Tarp darbų randu laiko trumpoms pertraukėlėms, per jas, asmenims nema-
tant, užsiimu minimalia fizine veikla (pavaikštau, įtemptiu ir atpalaiduoju rau-
menis, pasiražau), pabendrauju su kolegomis.

NE

- Nenutraukiu kalbančio 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“, „Nesinervinkite“ ir pan.
- Nemenkinu asmens problemos (pvz.: „Ko jūs čia dėl tokios smulkmenos ke-
liate balsą?“).
- Nepuolu ir nekaltinu asmens (pvz.: „O kodėl jūs pats anksčiau nesikreipė-
te?“; „Kaip jūs planuojate teistis, jei elementarių dalykų nežinote...“).

Kodėl?

• 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, rekomenduojama elgtis taip, kad asmens suvokiama grėsmė būtų mažinama, jis pasijustų saugus ir gerbiamas. Ramus balso tonas, pagarba, dėmesingas išklausymas, 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 reaguojama iš karto.

• Neišspręsti konfliktai griauja ne tik darbuotojo, bet ir viso teismo reputaciją, nes nepatenkintas asmuo savo istoriją papasakoja 9–10 žmonių.

Konfliktą skatinančių ir mažinančių frazių pavyzdžiai

Konfliktą skatinančios frazės	Vietoj jų vartoju
Pirmiausia nusiraminkite, tada kalbėsime.	Suprantu jūsų nepasitenkinimą esama situacija. Paieškokime sprendimo.
Kaip jūs galite nesuprasti tokių dalykų?	Išsiaiškinkime, kokių turite klausimų. Leiskite atsakyti į jums kilusius klausimus.
Negali būti, mes tokių klaidų TIKRAI nedarome.	Suprantu jūsų nepasitenkinimą, gal galėtumėte patikslinti...?
Mes šių problemų nesprendžiame, ne ten pataikėte.	Į šį klausimą jums kompetentingai galėtų atsakyti...
Jūs ne pirmas, kuris skundžiasi, deja, nieko negalime padaryti.	Ačiū, kad sakote. Šiuo metu dedame visas pastangas, kad situacija būtų ištaisyta.
Pats blogai parašėte, o dabar pats ir skundžiatės.	Suprantu jūsų nepasitenkinimą. Dokumente yra tam tikrų neatitikimų. Leiskite, aš jums paaiškinsiu, kaip reikia užpildyti.
Tokia mūsų tvarka (taisyklės), niekuo negaliu padėti.	Ši tvarka padeda užtikrinti, kad jūsų prašymas būtų atidžiai išnagrinėtas ir jūs gautumėte išsamų atsakymą. Pažiūrėkime, ką šioje situacijoje galime padaryti...
Aš nežinau.	Aš išsiaiškinsiu ir jus informuosiu. Į jūsų klausimą atsakys x skyriaus darbuotojas Vardenis Pavardenis.
Kodėl jūs anksčiau nesikreipėte.	Pažiūrėkime, ką galime padaryti.
Vienintelis dalykas, ką galime...	Geriausias sprendimas būtų...
Taip..., bet...	Taip... ir...



Ar teisingai supratau –
jūs esate nepatenkintas...

Suprantu, jog jums svarbu įsitikinti
priimto sprendimo teisingumu

Aš pasitikslinksiu dėl jūsų situacijos
ir informuosiu, ar jums taip tiktų?

Suprantu, kad norite kalbėti su vadovu
(teisėju). Sakykite, kas nutiko?

Esu čia tam, kad atsakyčiau į jūsų klausimus.
Šiuo atveju reikėtų...



3.4. KITOS SUDĖTINGOS APTARNAVIMO SITUACIJOS

- Esu susipažinęs su teismų Saugumo vadovu (specializuotu metodiniu leidiniu, skirtu teismuose užtikrinti saugumui ir pateikiančiu rekomendacijų, kaip elgtis kritinėse situacijose) ir žinau, kaip elgtis ir kaip nesielgti su asmenimis, keliančiais grėsmę gyvybei ar sveikatai.
- Sudėtingose bendravimo situacijose elgiuosi ramiai, bendrauju pagarbiai ir mandagiai.
- Jei agresyvūs, neadekvatūs, galbūt apsvaigę, nepagrįstus reikalavimus keliantys asmenys kelia grėsmę mano ir (arba) kitų asmenų (taip pat teismo darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, nedelsdamas taikau būtinąsias apsaugos priemones ir imuosi veiksmų, numatytų teismų Saugumo vadove, kurie būtini siekiant apsaugoti konfidencialią informaciją ir (arba) teismo nuosavybę.
- Apie įvykusį incidentą nedelsdamas informuoju tiesioginį vadovą, teismo pirminką arba kanclerį.

Agresyvūs asmenys

TAIP

- Jei asmuo pradeda vartoti necenzūrinius žodžius, asmeniškai įžeidinėti, grąsinti ar elgtis potencialiai grėsmingai, pirmiausia informuoju, kad negalėsiu jam padėti, kol jis nepakeis bendravimo būdo, sakydamas šią ar panašią frazę: „Aš suprantu jūsų situaciją ir noriu jums padėti. 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. Pvz.: „Jei jūs toliau man grasinsite, būsiu priverstas iškviesti 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 pasiekti taip, kaip įspėjau (pvz., jei įspėjau, kad iškviėsiu apsaugą, turiu turėti įrengtą pagalbos mygtuką ir turi būti apsaugos darbuotojas, kurį galėsiu iškviesti);
 - jei asmuo nepakeičia savo elgesio, imuosi realių veiksmų (padedu ragelį, iškviėsiu policiją).

NE

- Sąmoningai neprovokuoju agresyvaus asmens (pvz.: „Jūs nieko man nepadarysite“), nes kiekvienas neatsargus žodis ar veiksmas gali sukelti neprognozuojamą reakciją.
- Informuodamas apie tolesnius savo veiksmus, nesakau įspėjimų, kurių negaliu įgyvendinti, nes tuomet įspėjimas nebus veiksmingas.

Galbūt apsvaigę asmenys¹²

TAIP

- Aptarnauju galbūt apsvaigusį asmenį, jei jis bendrauja adekvačiai ir dėsto mintis rišliai.
- Jei galbūt 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 reikiamos informacijos. Viso gero.“). Prireikus pakartoju tai kelis kartus.
- Jei galbūt apsvaigęs asmuo nori dalyvauti teismo posėdyje, visais atvejais apie tai informuoju teisėją, kad jis priimtų galutinį sprendimą dėl tolesnių veiksmų.

NE

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

Nepagrįstus reikalavimus keliantys asmenys¹³

TAIP

- Pirmiausia įsitikinu, kad asmens poreikio tikrai neįmanoma 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, vartoju 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...“.

NE

- Nesiginčiju su asmeniu.

¹² Kad asmuo yra galbūt apsvaigęs, galiu nustatyti pagal nuo asmens sklindantį alkoholio kvapą, nerišlią, neaiškią kalbą, nekoordinuotus, sutrikusius judesius.

¹³ 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.

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 galimų pagalbos (informacijos) suteikimo alternatyvų (pvz.: „Į jūsų klausimą gali atsakyti teisėjo padėjėjas, aš jus su juo sujungsiu“, „Jums reiktų kreiptis raštu. Leiskite, paaiškinsiu kreipimosi tvarką“).
- Kai (išsiaiškinus kreipimosi priežastį) asmuo **negali** bendrauti su teisėju, informuoju asmenį apie bendravimo su teisėju apribojimus ir nurodau jų priežastis (pvz.: „Aš negaliu jūsų sujungti su teisėju, nes turi būti užtikrintas jo nešališkumas“) ir, esant galimybei, pasiūlau galimų pagalbos (informacijos) suteikimo alternatyvų (pvz.: „Į jūsų klausimą gali atsakyti teismo posėdžio sekretorius, aš jus su juo sujungsiu“, „Jums reiktų kreiptis raštu. Leiskite, paaiškinsiu kreipimosi tvarką“).

NE

- Neatsisakau sujungti su teisėju vos tik asmeniui pateikus tokį pageidavimą. 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.

Neįgalieji¹⁴

TAIP

- Bendraudamas su neįgalioju, priimu žmogų tokį, koks jis yra, išlieku dėmesingas, ramus.
- Pastebėjęs neįgalų asmenį, pasiteirauju, ar jam reikalinga pagalba, ir prireikus ją suteikiu. Tačiau nedarau prielaidų dėl jo gebėjimų ir nesprendžiu už jį.
- Jei atvyko žmogus su negalia, lydimas kito žmogaus, bendrauju pirmiausia su neįgalioju. Lydinčio asmens pagalbos paprašau tik tuo atveju, jei su neįgalioju bendravimas neveiksmingas.
- Su neįgaliumi bendrauju taip pat kaip ir su visais asmenimis, nesivaržau pasakyti, jeigu ko nors nesupratau.

¹⁴ 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.

TAIP

- Kai į teismą kreipiasi asmuo, turintis klausos sutrikimų, kurčnebylys ar pan., bendrauju su juo raštu.
- Jei spėju, kad asmuo gali turėti psichinę negalią, t. y. jo tikrovės suvokimas yra sutrikęs, prašymai, pageidavimai, pretenzijos visiškai nesusiję su realia padėtimi:
 - imuosi iniciatyvos valdydamas ir veddamas pokalbį, nuolatos grąžinu asmenį prie konkretaus klausimo ar problemos sprendimo. Kai asmuo šneka neaiškiai ar neriškiai ir (arba) apie dalykus, kurie nėra susiję su teismo veikla ar sprendžiama problema, mandagiai jį nutraukiu ir pasiteirauju, kuo konkrečiai galiu jam padėti, vartoju šią ar panašią frazę: „Atsiprašau, bet noriu pasitikslinti, kuo galėčiau padėti?“; „Sakykite, koku klausimu kreipiatės į teismą?“;
 - 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 dėdamos visos pastangos išspręsti jo problemą, ir baigiu pokalbį (pvz.: „Mes kreipsimės į jūsų nurodytas institucijas, bet dabar jau baikime pokalbį. Leiskite, aš jus palydėsiu“, „Gera, kad pasakėte, bet dabar jau baikime pokalbį. Viso gero.“);
 - prireikus palydžiu asmenį iki išėjimo iš pastato.
- Esu susipažinęs su Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijomis ir jomis vadovaujuosi bendraudamas su neįgaliaisiais.

NE

- Siūlydamas pagalbą nepabrėžiu asmens neįgalumo. Nevadinu žmogaus ligų ar negalių pavadinimu, pvz., „epileptikas“, „daunas“, „kurtysis“, „nebylys“, „kurčnebylys“ ir pan. Nurodau žmogų kaip ir įprasta (pvz., vardu ar pavarde) arba prireikus vartoju „asmuo, turintis epilepsiją“, „žmogus, turintis klausos sutrikimų“.
- Įkyriai nesiūlau savo pagalbos asmeniui, jei jis atsisako jos.
- Nesakau abejonių dėl asmens elgesio, realybės suvokimo.

Asmenys, nemokantys valstybinės kalbos

TAIP

- 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;

- jei 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).

- Neatsisakau aptarnauti asmens, su kuriuo nėra galimybės susikalbėti. Nes teismų siekis – padėti kiekvienam besikreipiančiajam. Prireikus turime imtis iniciatyvos padaryti daugiau, nei vien privaloma.

Kodėl?

- Į teismą kreipiasi įvairūs asmenys, dalis jų būna agresyvūs, reikalaujantys dalykų, kurių teismo darbuotojai negali ir neprivalo suteikti, kiti – neadekvačiai vertinantys tikrovę, galbūt apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių medžiagų ir pan. Darbuotojas, siekdamas jiems padėti, turi suprasti, kad to padaryti negalės, kol jų elgesys bus potencialiai grėsmingas aplinkai ir jiems patiems. Todėl nedelsdamas imasi tokių veiksmų, kurie padeda sumažinti jų pyktį, nerimą ar kitas emocijas, darančias įtaką agresyviai ar neadekvačiai elgesiui: kalba ramiai, nustato aiškias ribas, informuoja, 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 frustracija¹⁵. Pašalinus trukdžius, agresija sumažėja. Tačiau agresiją taip pat lemia genetika, auklėjimas, alkoholis ir narkotinės medžiagos, fiziologiniai ir kiti panašūs veiksniai, kurių darbuotojas negali kontroliuoti. Tuomet adekvačiausias jo sprendimas – nedelsiant kviesti pagalbą ar imtis kitų būtinųjų apsaugos priemonių (pvz., išeiti iš patalpos, kurioje yra agresyviai besielgiantis asmuo, ar pan.).

Kodėl?

- Sudėtingose situacijose darbuotojams kartais tenka nustatyti aiškias bendravimo ribas – įspėti asmenį, koks elgesys toleruojamas ir koks ne, atsisakyti tenkinti nepagrįstus reikalavimus. Sakyti „ne“ dažnai yra ne lengva, nes darbuotojai mano, kad, atsisakydami tenkinti prašymą, neatliks savo tarnybinės pareigos, sukels kito asmens nepasitenkinimą, jį įžeis. Kai kada – tiesiog dėl to, kad nemo-ka tinkamai pasakyti „ne“. Teikdami nepagrįstus prašymus, asmenys gali manipuliuoti šiais darbuotojo jausmais ir nuostatomis (apeliuodami į jo sąžinę, moralę, grasindami ar pan.). Todėl prieš sakant „ne“ pirmiausia svarbu išsiaiškinti (žinoti), ar prašymo tikrai neįmanoma patenkinti. Antra, suprasti, kad sakdami „ne“ mes negalime tikėtis, kad kitas asmuo bus patenkintas. Trečia, pagrindinis tikslas sakant „ne“ – sustabdyti nepagrįstą prašymą, išlaikant pagarbų santykį su asmeniu. Ketvirta, taip pat verta suprasti, kad asmenys teikia nepagrįstus prašymus (pvz., pageidauja bendrauti su teisėju) nebūtinai vedami blogų paskatų, siekdami padaryti nepageidaujamą poveikį, bet ir dėl to, kad nežino arba nesupranta, kas yra leistina ir neleistina teismo procese, arba besąlygiškai pasitiki teismo atstovu, į kurį kreipiasi, jį idealizuoja ir mano, kad tik jis vienintelis gali padėti išspręsti rūpimus klausimus.

- Kai tenka bendrauti su negalia turinčiais žmonėmis, verta suprasti, kad 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 formotis menkavertiško jausmui, 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 priešiškumą, kitas neadekvačias elgesio reakcijas. Todėl bendraudami su neįgaliaisiais priimkite žmogų tokį, koks jis yra, priimkite jo kitoniškumą ir su kiekvienu elkitės taip, kaip bendrautumėte su kiekvienu kitu asmeniu – pagarbiai, dėmesingai, mandagiai.

¹⁵ Frustracija – nemaloni įtempta emocinė būseną, atsirandanti dėl negalėjimo patenkinti asmeniui svarbų poreikį, realizuoti tikslą, įveikti sunkumus.





4. DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO BENDRAVIMAS IR ELGESYS

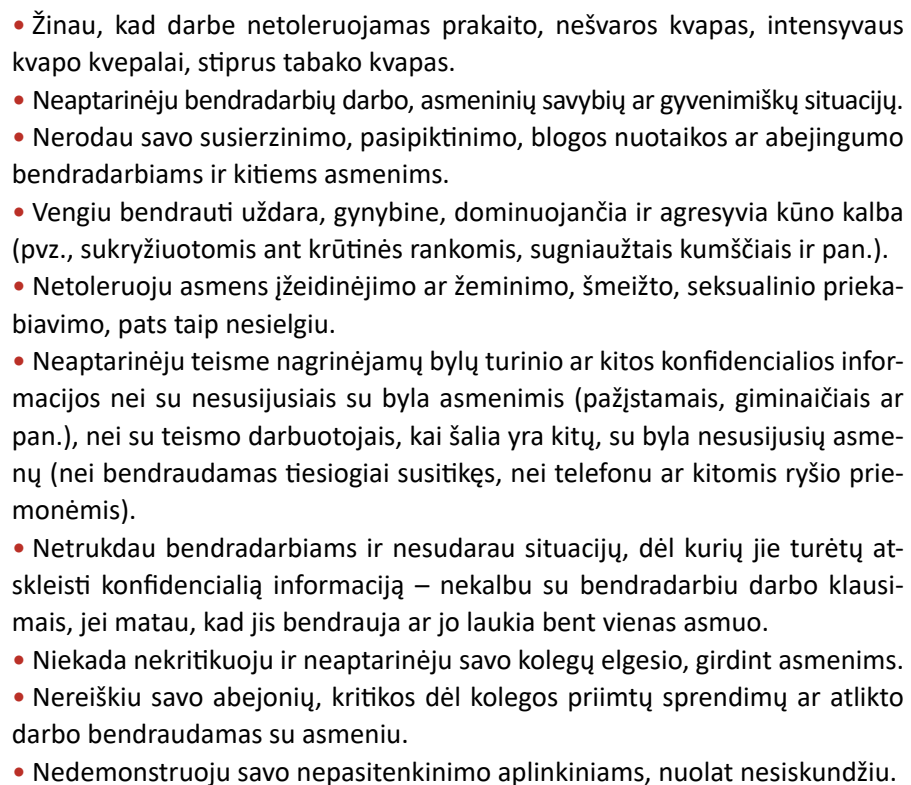


TAIP

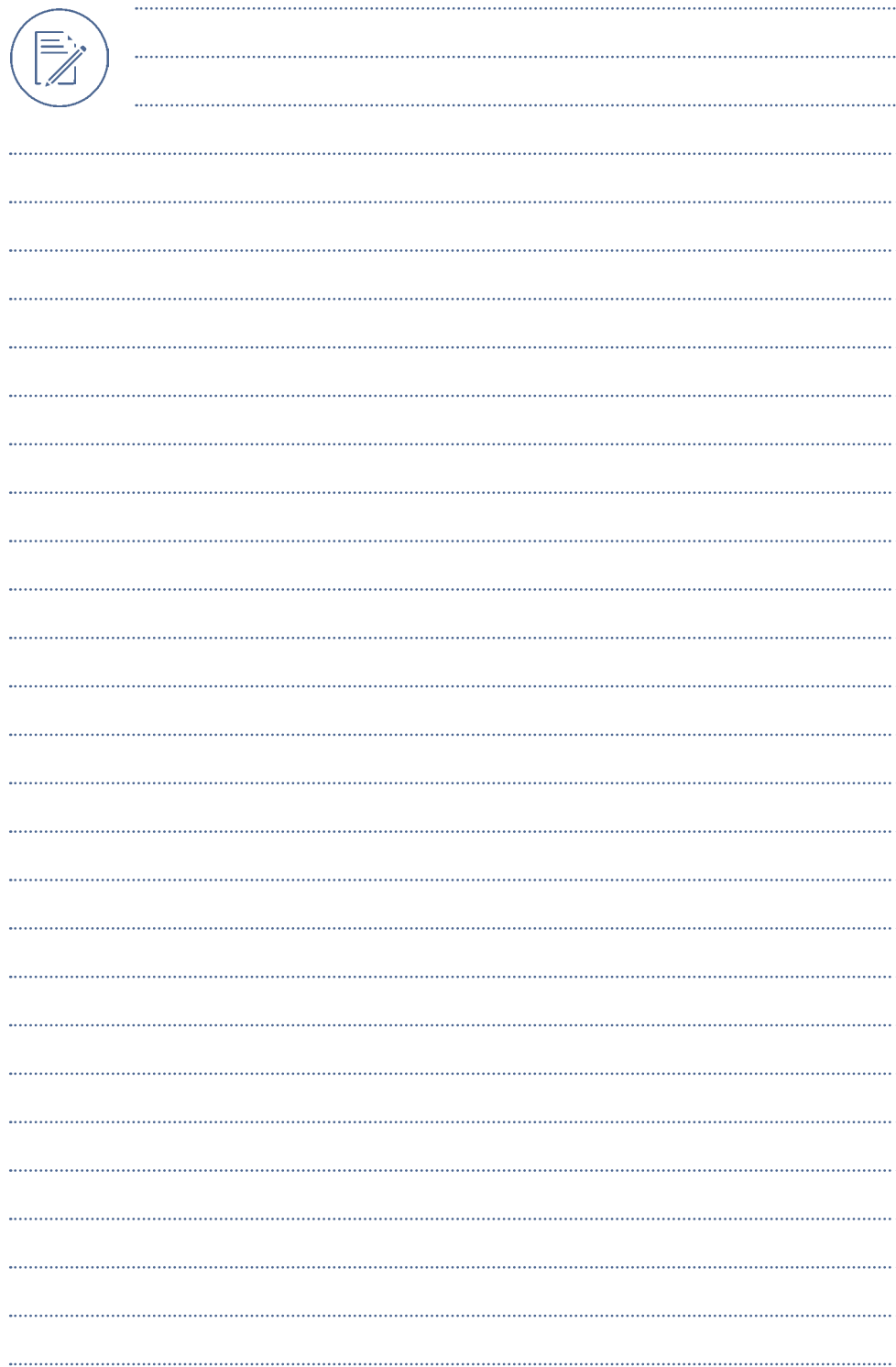
- Su savo kolegomis bendrauju mandagiai ir pagarbiai.
- Kalbėdamas apie kolegas su kitais asmenimis, apie juos atsiliepiu pagarbiai.
- Pastabas dėl kitų darbuotojų padarytų klaidų ar darbo trūkumų reiškiu taktiškai ir korektiškai.
- Nesutarimus sprendžiu konstruktyviai ir pagarbiai.
- Rūpinuosi, kad su bendradarbiais darbo klausimais aptariama konfidenciali informacija nebūtų išgirsta jokių kitų asmenų, todėl nekalbu su bendradarbiais darbo klausimais, jei aptarnauju asmenį ar manęs laukia bent vienas asmuo.
- Jei pokalbis su kolega yra neatidėliotina būtinybė ir nebus atskleidžiama konfidenciali informacija, atsiprašau aptarnaujamo asmens ir prašau jo leidimo kreiptis į kolegą, sakydamas šią ar panašią frazę: „Labai atsiprašau, trumpai atsakysiu į kolegės klausimą ir mes tęsime pokalbį“, o pratęsdamas pokalbį su asmeniu padėkoju: „Dėkoju, kad palaukėte.“
- Jei klausausi muzikos, ji nustatyta tokiu garsu, kad netrukdytų dirbti kolegoms, arba naudoju ausines.
- Mano mobiliojo telefono garsas nustatytas tokiu garsumu, kad netrukdytų kolegoms dirbti.
- Telefonu asmeniniais reikalais kalbu išėjęs iš kabineto, kad netrukdyčiau kolegoms dirbti.
- Rūpinuosi ne tik savo, bet ir kolegų išvaizda, todėl prireikus pasakau draugišką pastabą.
- Su kolegomis bendrauju draugiškai ir maloniai. Pastebėjęs įsitępusį ar nerimaujantį kolegą, pasakau draugišką frazę, prireikus skiriu laiko trumpam neformaliai pokalbiui.
- Suprantu, kad klausydamas nuolat viskuo nepatenkinto kolegės aš tik švaisčiau savo laiką ir energiją ir rizikuojau susigadinti sau nuotaiką, todėl nesileidžiu į tuščias kalbas ir kolegai primenu – burbama už įstaigos durų.

NE

- Nediskriminuojau kolegų dėl jų tautybės, kilmės, kalbos, rasės, lyties, seksualinės orientacijos, amžiaus, socialinės, turtinės ar šeiminės padėties, religijos, įsitikinimų ar kitų pažiūrų, einamų pareigų.
- Netrukdu kitiems darbuotojams aptarinėdamas savo asmeninius reikalus telefonu arba priimdamas savo pažįstamus asmenis ar giminaičius kabinete.



- Malonus ir korektiškas bendravimas su kolegomis daro teigiamą įtaką jų savijautai darbe, geram psichologiniam klimatui kolektyve ir atitinkamai teigiamai veikia darbuotojų bendravimą su asmenimis.



Asmenų aptarnavimo teismuose standartas (toliau – 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 teisme dirbantys asmenys, ne tik bendraudami su į teismą besikreipiančiais asmenimis, bet ir su kolegomis.

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

Standarte aprašomi svarbiausi asmenų aptarnavimo teismuose aspektai:

- kaip turi būti sutvarkytos teismo patalpos, kuriose lankosi asmenys;
- kokie reikalavimai keliama darbuotojo aprangai;
- kaip užtikrinti konfidencialios informacijos saugumą;
- kaip racionaliai naudoti darbo laiką;
- kaip kurti pozityvų teismų įvaizdį;
- kaip valdyti asmenų aptarnavimo procesą – pasisveikinti ir atsisveikinti, išsiaiškinti kreipimosi tikslą, tinkamai aptarnauti; atskirai aptariami bendravimo telefonu, el. paštu reikalavimai, nurodymai bendraujant su žiniasklaidos atstovais;
- kaip turi būti organizuojami teismo posėdžiai: teismo posėdžių sekretoriaus veiksmai prieš teismo posėdį, jo metu, posėdžiui pasibaigus, bendravimo su vaikais, pažeidžiamais asmenimis ypatumai;
- kaip elgtis sudėtingose aptarnavimo situacijose – gavus skundą ar pretenziją, suklydus, bendraujant su nepagrįstus reikalavimus keliančiais, agresyviais, apsvaigusiais nuo alkoholio ar kitų psichoaktyvių medžiagų asmenimis, neįgaliais, konflikto situacijose;
- kaip darbuotojai turi bendrauti tarpusavyje.

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.

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 are meant to be 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 customer service situations, retain self esteem and emotional self-control, create respectful and business-like relations with people who come to the court, as well as preserve personal and court reputation.

The Standard provisions must be observed by all personnel working in courts.

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

The Standard covers the key aspects of customer service in courts:

- arrangement of court premises accessible to the general public;
- requirements for staff appearance;
- 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 coming to the court, proper presentation of information, separate requirements for communication by phone and e-mail, guidance for communicating with the media;
- organizing court hearings: actions taken by the secretary of court hearings before/during/after the court hearing, the specifics of communication with children and vulnerable witnesses;
- behaviour in complicated customer service situations: upon receipt of a complaint or claim, in case of a mistake, and while communicating with people having unreasonable demands, aggressive, under the influence of alcohol or other psychoactive substances, as well as communication in conflict situations;
- employees' interpersonal communication.

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 IR REKOMENDUOJAMOS LITERATŪROS SĄRAŠAS

Pateikiamas teisės aktų ir dokumentų, kuriais remiantis buvo parengtas šis Standartas ir kurie reglamentuoja asmenų aptarnavimą viešajame sektoriuje ir (arba) teismuose, sąrašas; taip pat nurodoma kita naudinga literatūra.

- Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2012/C 326/02)
- Visuotinė žmogaus teisių deklaracija
- 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)
- Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas
- Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas
- Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas
- Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875
- Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr. 968
- Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiajame sektoriuose rekomendacijos, patvirtintos Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37
- 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“
- Techninių priemonių naudojimo teismo sprendimo skelbimo metu tvarkos aprašas, patvirtintas Teisėjų tarybos 2018 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. 13p-46-(7.1.2)
- Lietuvos teismai. Vizualinio identiteto vadovas
- G. Chomentauskas, E. Dereškevičiūtė, D. Murauskienė. Psichologinė parama aukoms ir liudytojams bei jų apsauga teismo procese. Vilnius, 2015
- G. Chomentauskas, E. Dereškevičiūtė, D. Murauskienė. Savanorio vadovas. Kaip teikti paramą nukentėjusiesiems ir liudytojams teisme. Vilnius, 2016
- R. Kalesnykas. Saugumo vadovas: specializuotas metodinis leidinys, skirtas teismuose užtikrinti saugumą ir jį valdyti kritinėse situacijose. Vilnius, 2015
- T. Staniulis. Teismų komunikacijos vadovas: Lietuvos teismų sistemos atstovų bendravimo su žiniasklaida ir visuomene metodinis leidinys. Vilnius, 2015

AKTUALIOS NUORODOS

<http://www.teismai.lt>

<http://www.facebook.com/LietuvosTeismai>

Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas

<https://e.teismas.lt>

Praktikuojančių advokatų sąrašas

<http://www.advoco.lt>

Teisės aktų registras

<http://www.tar.lt>

Valstybės garantuojama teisinė pagalba

<http://www.teisinepagalba.lt/>

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

<http://www.teisesklinika.lt>

Lietuvos Caritas

<http://www.caritas.lt/>

Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centras

<http://www.anti-trafficking.lt/>

Teisingumo ministerija

<http://www.tm.lt>

Lietuvos Respublikos Seimas

<http://www.lrs.lt/>

Virtuali teismo posėdžių salė

<http://sale.teismai.lt>

Vieša tvarkaraščių paieška

<http://www.teismai.lt>



LIETUVOS
TEISMAI