
Teismai

PRIEŠ ir PO „Norway Grants“

Profesionalus, inovatyvus, saugus ir socialiai atsakingas – tokio teismo reikia visuomenei, tokiame teisme norime dirbti ir padėti žmonėms! Kaip teismų veiklą pagerino „Norway Grants“ ir kokių rezultatų pavyko pasiekti?

Kviečiame į trumpą apžvalgą, kaip šalies teismai atrodė PRIEŠ ir PO „Norway grants“!

SOCIALIAI ATSAKINGAS TEISMAS

PSICHOLOGINĖ
PARAMA
TEISMO
PROCESO
DALYVIAMS

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- Nusikaltimų aukoms ir liudytojams teismas – bauginanti institucija.
- Teismų darbuotojai nežino, kaip tinkamai bendrauti su proceso dalyviais.
- Teismuose trūksta kompetentingų psichologų, nevystoma bendroji praktika.

PO NORWAY GRANTS

- Liudytojai ir nukentėjusieji teismuose jaučiasi saugiau, yra tinkamai informuoti ir pasiruošę teikti parodymus.

SUKURTAS TEISMO SAVANORIŲ TINKLAS: PER 3 PIRMUOSIUS VEIKLOS MĖNESIUS PAGALBA SUTEIKTA 548 TEISMO LANKYTOJAMS, LIUDYTOJAMS IR NUKENTĖJUSIESIEMS



75
KVALIFIKUOTI
SAVANORIAI

9-iuose šalies teismuose dirba 75 kvalifikuoti savanoriai, teikiantys pagalbą nusikaltimų aukoms ir liudytojams.



SAVANORIAMS
SKIRTAS
LEIDINYS
500 EGZ.

PROJEKTO METU SAVANORIAMS:

- Organizuoti mokymai, kurių metu suteikta specifinių psichologinių žinių ir teisės pagrindų.
- Išleista 500 egz. leidinių „Savanorio vadovas: kaip teikti paramą nukentėjusiems ir liudytojams“.



20 000
LANKSTINUKŲ
APIE SAVANORIŲ
PAGALBĄ
TEISME

PROJEKTO METU LIUDYTOJAMS IR NUKENTĖJUSIESIEMS:

- Išleista 20 000 lankstinukų apie savanorių pagalbą teisme „Savanorių tarnyba teisme – parama, kai jos reikia“, platinamų su teismo šaukimais.



>250 000
LANKSTINUKŲ
APIE LIUDIJIMĄ
TEISME

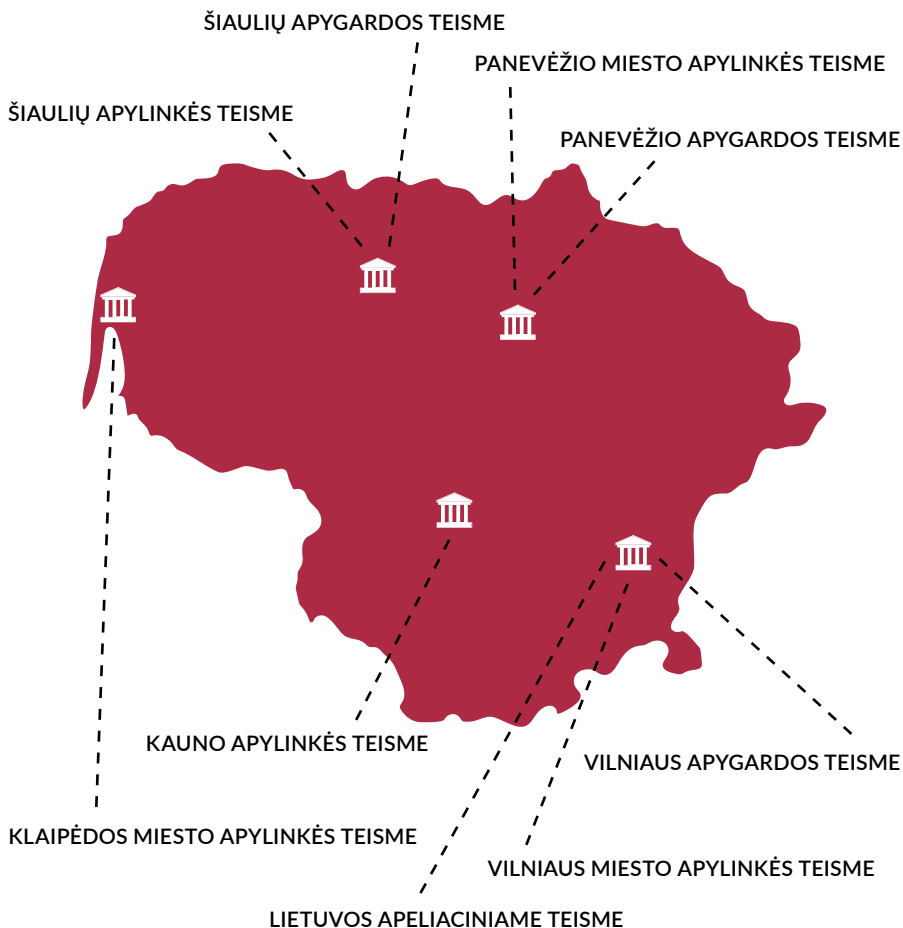


10 000 VNT.
INFORMACINIŲ
LANKSTINUKŲ
APIE
VAIKO
APKLAUSĄ
TEISME

■ Išleista daugiau nei 250 000 lankstinukų „Kaip elgtis, jei esi pakviestas liudyti? Liudytojas ir nukentėjusysis teisme“ su informacija apie proceso eigą, dalyvių teises ir pareigas, pasirengimą apklausai ir kt. Ši informacija paskelbta teismų ir kitų institucijų interneto svetainėse.

■ Išleista 10 000 vnt. informacinių lankstinukų „Vaiko apklausa teisme. Psichologo misija“ su informacija ir patarimais tėvams apie vaikų apklausą teisme ir informacija apie teismų psichologų teikiamas paslaugas.

SAVANORIŲ TARNYBA VEIKIA ŠIUOSE TEISMUOSE



PRISTATYTA VIRTUALI TEISMO POSĖDŽIŲ SALĖ IR INFORMACINIAI FILMUKAI TEISMO PROCESO DALYVIAMS



7 INFORMACINIAI FILMUKAI INTERNETE

KASMET

14 000
LANKYTOJŲ
VIRTUALIOJE
TEISMO
POSĖDŽIŲ
SALĖJE



■ Sukurti septyni animaciniai teismų filmukai, kuriuos galima rasti portale WWW.TEISMAI.LT arba Lietuvos teismų „YouTube“ kanale. Proceso dalyviai čia gali rasti visą reikiamą informaciją apie teismo procesą, bylos kelią, teismo teikiamas paslaugas. Filmukai rodomi internete, teismuose, kino salėse.

■ Sukurta VIRTUALI TEISMO POSĖDŽIŲ SALĖ (SALE.TEISMAI.LT), pasiekiamą internetu, kompiuteriais arba išmaniaisiais telefonais. Proceso dalyviai čia gali stebėti, kaip vyksta teismo posėdis, susipažinti su teisėjo, advokato ir kitų bylos dalyvių pareigomis bei teisėmis. Čia per metus apsilanko daugiau negu 14 000 lankytojų.

■ Teismo darbuotojai turi reikiamų žinių, kaip bendrauti su proceso dalyviais.



1 000 EGZ.
PSICHOLOGINĖS
PARAMOS
LEIDINIŲ

■ 600 teismų ir nevyriausybinių organizacijų atstovų išklausė mokymus apie psichologinę paramą aukoms ir liudytojams bei jų apsaugą teismo procese.

■ Išleista 1 000 leidinių „Psichologinė parama aukoms ir liudytojams bei jų apsauga teismo procese“ su informacija apie tinkamą bendravimą ir kitas priemones, reikalingas didesniai psichologiniam ir fiziniam aukų bei liudytojų saugumui teismuose užtikrinti.

■ Išaugusi teismo psichologų kompetencija, bendrosios praktikos vystymas.



PER METUS
PSICHOLOGAS
APKLAUSIA
APIE **100**
NEPILNAMEČIŲ

■ Teismų psichologams organizuoti kompetencijos kėlimo psichologijos srityje mokymai, kurių metu suteiktos žinios ir gebėjimai yra praktiškai pritaikomi tiesioginiame darbe. Per metus teismo psichologas apklausia vidutiniškai apie 100 nepilnamečių.

SAUGUS TEISMAS

TEISMŲ
LANKYTOJŲ IR
DARBUOTOJŲ
FIZINIO
SAUGUMO
UŽTIKRINIMAS

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- Teismų darbuotojai ir nukentėjusieji nesijaučia saugiai teismo posėdžių salėse ir kitose teismo patalpose.
- Teismų darbuotojai nežino, kaip elgtis, kilus ekstremalioms situacijoms.
- Į teismą asmenys gali lengvai įsinešti draudžiamų daiktų, ginklų ar kitų neleistinų priemonių.

PO NORWAY GRANTS

- Teismų darbuotojai ir proceso dalyviai teisme jaučiasi saugiau.



40
ATITVARŲ

■ Teismo posėdžių salėse įrengta 40 aliuminio konstrukcijos ir smūgiams atsparaus stiklo atitvarų teisiamesiems, kaltinamiesiems ir nuteistiesiems, kurie neretai kelia sąmyšį ir baugina kitus proceso dalyvius.



760
PAVOJAUS
PRANEŠIMO
MYGTUKŲ

■ Teismo posėdžių salėse įrengta 760 pavojaus pranešimo mygtukų, kuriais operatyviai perduodamas pavojaus signalas policijos pareigūnams.



145
VAIZDO
STEBĖJIMO
KAMEROS

■ Įrengtos 145 vaizdo stebėjimo kameros teismų patalpose.

■ Trijuose teismuose įrengtos pertvaros, kuriomis atskirtos administracinės ir viešosios teismo erdvės.

- Teismų darbuotojai žino, kaip elgtis kritinių situacijų metu.



1 000 LEIDINIŲ
TEISĖJAMS IR
TEISMŲ
DARBUOTOJAMS

■ Atlikta saugumo padėties Lietuvos teismuose analizė.

■ Išleista 1 000 egz. specializuotų metodinių leidinių teisėjams ir teismų darbuotojams „Sau

gumo vadovas“, kuriame pateikiamos instrukcijos, kaip elgtis kritinių situacijų metu.

■ **Užkirstas kelias asmenims į teismus įsinešti draudžiamų daiktų.**



**290
JEIGOS
KONTROLĖS
SISTEMŲ**

- Teismuose įrengta 290 įeigos kontrolės sistemų.
- 18 teismų aprūpinti rankiniais metalo detekcijos ieškikliais.

INOVATYVUS TEISMAS

LIETUVOS
TEISMŲ
INFORMACINĖS
SISTEMOS
MODERNIZAVIMAS

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- LITEKO veikia neefektyviai: kyla problemų tvarkant duomenis, rengiant teismų dokumentus, trūksta funkcijų, leidžiančių tvarkyti aktualią informaciją.
- Neefektyvūs duomenų mainai su suinteresuotomis institucijomis: duomenys teikiami paštu arba faksu.
- Efektyviam teismų darbui stinga kokybiškos IT įrangos.
- Ribotos techninės galimybės LITEKO plėtrai vykdyti.

PO NORWAY GRANTS

- Naudotis LITEKO – greičiau ir efektyviau.

LITEKO SAUGOMA



APIE **5** MLN.
BYLŲ, KURIAS
SUDARO **20** MLN.
DOKUMENTŲ

- Išspręstos LITEKO veiklos problemos: panaikinti sistemos greitaveikos trūkumai, optimizuoti LITEKO veiklos procesai.

- Su atnaujinta LITEKO dirbti aiškiau ir paprasčiau.



MOKYMAI
600
TEISMŲ
DARBUOTOJŲ

- Daugiau kaip 600 Lietuvos teismų darbuotojų išmokyti dirbti su modernizuota LITEKO, jiems parengta speciali mokomoji medžiaga.

- Sumažėjusi administracinė našta: užtikrinami operatyvūs tarpinstituciniai duomenų mainai.

- Sudarytos galimybės naudojantis LITEKO gauti teismų funkcijoms vykdyti reikalingus duomenis iš susijusių informacinių sistemų ir registrų.



**INTEGRACIJOS SU
DAUGIAU KAIP
10 INFORMACINIŲ
SISTEMŲ IR
REGISTRŲ**

■ Sukurtos arba modernizuotos LITEKO integracijos su daugiau kaip 10 kitų institucijų valdomų informacinių sistemų ir registrų:

- Lietuvos advokatūros informacinė sistema
- Kalėjimų departamentų informacinė sistema KADIS
- Antstolių informacinė sistema
- Gyventojų registru
- Juridinių asmenų registru
- Įgaliojimų registru
- Testamentų registru
- Vedybų sutarčių registru
- Turto arešto aktų registru
- Neveiksnių ir ribotai veiksnų asmenų registru
- Lietuvos Respublikos hipotekos registru
- Įmonių restruktūrizavimo ir bankroto informacinė sistema
- Lietuvos Respublikos apdraustųjų valstybiniu socialiniu draudimu ir valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjų registru
- Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registru

■ Teismų darbuotojai naudojami nauja IT įranga ir dirba efektyviau.



**490 VNT.
NAUJOS
IT ĮRANGOS**

■ Įsigyta ir teismams perduota 360 stacionarių kompiuterių, 65 nešiojamieji kompiuteriai, 65 planšetės.

■ Užtikrinta efektyvi LITEKO plėtra.

■ Pradėta kurti nauja teismų informacinė sistema LITEKO 2, kurios veiklos pradžia numatoma 2020 m.

LITEKO ŠIUO METU:

- TURI 3 326 REGISTRUOTUS TEISMŲ DARBUOTOJUS
- TURI 30 736 IŠORINIUS NAUDOTOJUS

INOVATYVUS TEISMAS

GARSO
ĮRAŠYMO
SISTEMOS
DIEGIMAS
TEISMUOSE

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- Teismo posėdžių garso įrašų darymas neefektyvus: tik 11 teismų naudojama stacionari garso įrašymo įranga, visuose kituose – diktofonai; garso įrašų kokybė prasta, neužtikrinamas jų saugumas.
- Teismo posėdžių garso įrašų klausymas nepatogus ir neefektyvus.

PO NORWAY GRANTS

- Teismo posėdžių garso įrašų darymas efektyvus – visuose Lietuvos teismuose naudojama stacionari ir kilnojama garso įrašymo įranga.



**55 TEISMŲ IR 335
TEISMO POSĖDŽIŲ
SALĖSE
ĮRENGTA
GARSO ĮRAŠYMO
ĮRANGA**

- 55 teismuose ir 335 teismo posėdžių salėse įdiegta stacionari ir kilnojama garso įrašymo įranga bei tarnybinės stotys, skirtos posėdžių garso įrašams saugoti.
- Nacionalinės teismų administracijos patalpose praplėsta teismo posėdžių garso įrašų kopijų saugojimo saugykla.
- Užtikrinta tinkama garso įrašų kokybė ir informacijos saugumas.

- Teismo posėdžių garso įrašus galima išklausyti greitai ir patogiai, sutaupant tiek teismo darbuotojų, tiek suinteresuotųjų asmenų laiko.



- Įdiegta įranga leidžia teismo posėdžių garso įrašų klausytis ne nuosekliai, bet pagal posėdyje pasisakančius asmenis.

INOVATYVUS TEISMAS

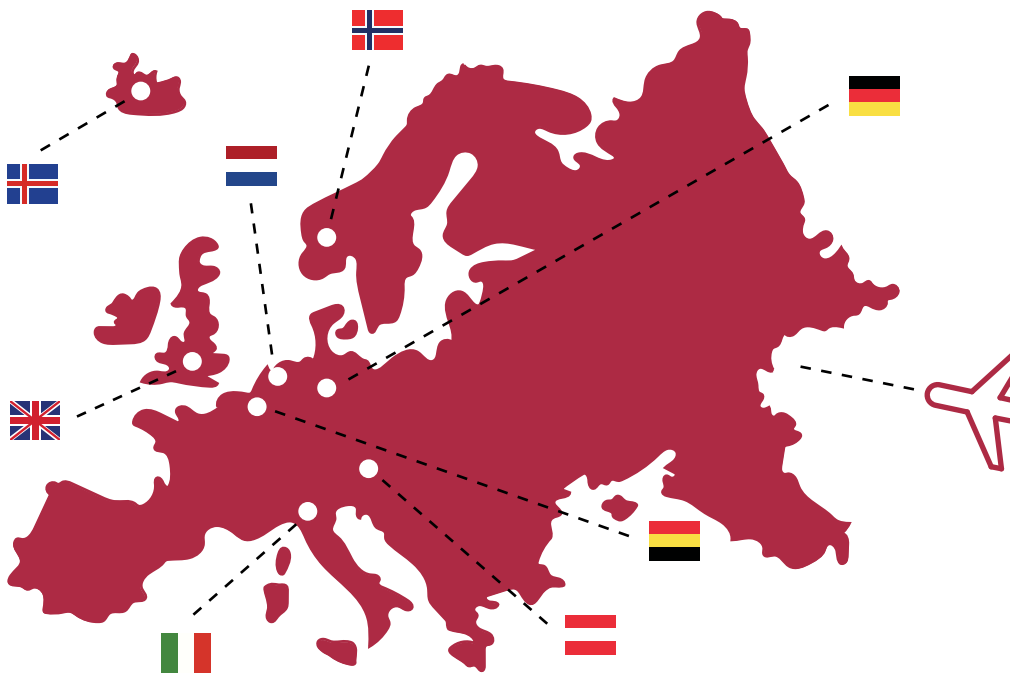
TEISMŲ
VIDINIO
TINKLO
DIEGIMAS

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- Teismai neturi patogios vidinio susižinojimo sistemos (intraneto): nėra galimybės keistis informacija, dalytis gerąja patirtimi, interaktyviai bendrauti.

PO NORWAY GRANTS

- Pradėtas kurti modernus vidinis teismų tinklas (intranetas), kuris užtikrins sklandesnį bendradarbiavimą teismų viduje: galimybę patogiai keistis reikiama informacija, interaktyviai bendrauti, registruoti iškilusias IT problemas ir kt.



PROFESIONALUS TEISMAS

TEISMO
DARBUOTOJŲ
KOMPETENCIJOS
KĖLIMAS

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- Teismų darbuotojams trūksta galimybių kelti savo profesinę kvalifikaciją.
- Mažos galimybės semtis tarptautinės patirties.
- Trūksta tarptautinių renginių šalies teismams aktualiais klausimais.
- Nepopuliarus ir mažai taikomas alternatyvus ginčų sprendimų būdas – teisminė mediacija.
- Teismuose trūksta vieningos teismų sprendimų rašymo praktikos.

PO NORWAY GRANTS

- Teismų darbuotojai, patobulėję profesinėje srityje, savo kasdienėje veikloje pritaiko mokymų metu įgytas kompetencijas.



26
MOKYMAI
TEISMŲ
DARBUOTOJAMS

- Suorganizuoti 26 mokymai teismų darbuotojams teisinės argumentacijos, mediacijos, buhalterinės apskaitos, archyvavimo, viešųjų pirkimų, komunikacijos ir kt. srityse, kurių metu mokyta daugiau nei 5 300 asmenų.

- Teismų darbuotojai savo veikloje sėkmingai taiko tarptautinę patirtį, įgytą iš užsienio profesionalų.

14
STAŽUOČIŲ

- Suorganizuota 14 stažuočių ilgesniam nei dviejų savaitių laikotarpiui. Jų metu teismų darbuotojai patirties sėmėsi mediacijos, komunikacijos, fizinio ir psichologinio saugumo užtikrinimo ir kt. srityse Belgijoje, Olandijoje, Italijoje, Vokietijoje, Didžiojoje Britanijoje, Austrijoje, Norvegijoje, Islandijoje.

4
VIZITAI Į
NORVEGIJĄ

- Suorganizuoti keturi pažintiniai vizitai į Norvegiją, kuriuose dalyvavo 35 teismų atstovai.

■ Teismai kaupia gerą patirtį, bendradarbiaudami su ekspertais iš užsienio, dalyvaujami tarptautiniuose renginiuose, naujas idėjas sėkmingai taiko savo veikloje.



11 TARPTAUTINIŲ RENGINIŲ

■ Suorganizuota 11 tarptautinių renginių, kuriuose dalyvavo 560 dalyvių, 20 Norvegijos ir 10 kitų šalių ekspertų.

■ Teismuose daugėja teismo mediatorių, auga teisminės mediacijos būdu sprendžiamų bylų skaičius.



TEISMINĖS MEDIACIJOS MOKYMAI **600** ATSTOVŲ

■ Suorganizuoti teisminės mediacijos taikymo mokymai, kuriuose dalyvavo beveik 600 teismų ir Nacionalinės teismų administracijos atstovų.

■ Suorganizuota stažuotė į Norvegiją, kurios metu susipažinta su teisminės mediacijos taikymo praktika, parengtos rekomendacijos teismo mediatorių mokymams.

■ Teismo mediatorių ir mediacijos bylų skaičius išaugo beveik 3 kartus.

MEDIATORIŲ: **2013 M. 47** **2014 M. 109** **2015 M. 129**

MEDIACIJOS BYLŲ: **2013 M. 37** **2014 M. 53** **2015 M. 123**

■ Teismuose kuriama vieninga teismų sprendimų rašymo praktika



125 DALYVIAI KONFERENCIJOJE TEISMŲ SPRENDIMŲ KOKYBĖS TEMA

■ Suorganizuota tarptautinė konferencija „Aiškus ir suprantamas teismo sprendimas: tikrovė ir siekiamybė“, kurioje dalyvavo 125 asmenys iš Lietuvos, Norvegijos, Lenkijos, Gruzijos, Vokietijos.

■ Suorganizuoti mokymai teismų sprendimų kokybės (teisinės argumentacijos) tema, kuriuose dalyvavo 100 teisėjų.

PROFESIONALUS TEISMAS

KOKYBIŠKO
ASMENŲ
APTARNAVIMO
TEISMUOSE
UŽTIKRINIMAS

PRIEŠ NORWAY GRANTS

- Teismų darbuotojams trūksta žinių, kaip tinkamai bendrauti su teismo lankytojais, kokie yra jų poreikiai ir lūkesčiai.
- Teismams trūksta gerųjų pavyzdžių iš užsienio teismų praktikos.
- Teismuose neužtikrinamas kokybiškas ir vienodas į teismą besikreipiančių asmenų aptarnavimas: tik aštuoniuose teismuose veikia įdiegtas **KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS**.

PO NORWAY GRANTS

- Teismų darbuotojai tinkamai bendrauja su teismo lankytojais.



1 000
LEIDINIŲ APIE
KLIENTŲ
APTARNVIMO
STANDARTĄ

- Parengta ir išleista 1 000 leidinių „Klientų aptarnavimo teismuose standartas“, skirtų asmenų aptarnavimo teismuose standartą įsidiegusių teismų darbuotojams supažindinti su pagrindiniais tinkamo bendravimo su teismo lankytojais principais, elgesio taisyklėmis.
- 1360-iai teismų, kuriuose neįdiegtas asmenų aptarnavimo teismuose standartas, darbuotojų vesti paslaugų kokybės gerinimo ir asmenų aptarnavimo teismuose mokymai.

- Teismai naudojami užsienio šalių patirtimi ir savo veikloje diegia naujas idėjas, gerindami teismo lankytojų aptarnavimą.



- Suorganizuoti vizitai į Norvegiją, kurių metu 10-ies teismų atstovai susipažino su Norvegijos teismuose taikoma klientų aptarnavimo tvarka.
- Suorganizuotas tarptautinis seminaras „Teismo paslaugų kokybė: Lietuvos ir užsienio šalių patirtis“, kurio metu pasidalyta gerąja prak-

tika taikant kokybės vadybos sistemas kitose Lietuvos institucijose bei skirtinguose Europos šalių teismuose.

■ **Daugiau teismų užtikrina kokybišką ir vienodą į teismą besikreipiančių asmenų aptarnavimą.**



■ 10-yje teismų įdiegtos kokybės vadybos sistemos, orientuotos į kokybišką asmenų aptarnavimą.

■ Parengta ir įdiegta asmenų aptarnavimo teismuose kokybės stebėsenos tvarka, leidžianti periodiškai stebėti asmenų aptarnavimo kokybę teismuose.

■ Atlikti sociologiniai ir „slapto kliento“ tyrimai, kurių metu nustatytas asmenų aptarnavimo teismuose kokybės lygis, silpnosios bei tobulintinos sritys.

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA VEIKIA ŠIUOSE TEISMUOSE



**10-YJE TEISMŲ ATLIKTAS SLAPTO KLIENTO TYRIMAS ATSKLEIDĖ, KAD ASMENŲ
APTARNAVIMO KOKYBĖS LYGIS TEISMUOSE GERĖJA**



**TIESIOGIAI
ATVYKUS
Į TEISMĄ**

5.65

2014 M.

5.94

2015 M.



TELEFONU

5.67

2014 M.

5.83

2015 M.



**RAŠTU
(PAŠTU,
FAKSU)**

5.94

2014 M.

6.09

2015 M.



**ELEKTRONIU
PAŠTU**

5.93

2014 M.

6.21

2015 M.



**PER LIETUVOS
TEISMŲ
ELEKTRONINIŲ
PASLAUGŲ
PORTALĄ**

6

2014 M.

6.09

2015 M.

Visa tai teismuose sukurta ir įdiegta 2009–2014 m. Norvegijos finansinio mechanizmo programos LT 13 „Efektyvumas, kokybė ir skaidrumas Lietuvos teismuose“ lėšomis, vykdant projektus:

- **Teismų sistemos atstovų (įskaitant teisėjų, teismo darbuotojų ir Nacionalinės teismų administracijos atstovų) kompetencijos gerinimas (mokymas).**
- **Geresnė pagalba liudytojams ir nusikaltimų aukoms teismo procese, įskaitant saugumo teismų pastatuose sustiprinimą.**
- **Teismų informacinės sistemos (bylų tvarkymo ir teismo posėdžių garso įrašymo sistemų) modernizavimas.**



**LIETUVOS
TEISMAI**