

TARNYBOS VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

Jūs:

- ☐ Paslaugos gavėjas
- ☐ Pirminę teisinę pagalbą teikiantis specialistas
- ☐ Mediatorius
- ☐ Advokatas
- ☐ Institucijos specialistas

1. AR JUMS SUTEIKTA PASLAUGA SUSIJUSI SU ANTRINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMU KONKREČIOSE, TAM TIKROS SPECIALIZACIJOS REIKALAUJANČIOSE SRITYSE? JEI TAIP, PRAŠOME PASIRINKTI SPECIALIZACIJĄ:

- ☐ Antrinės teisinės pagalbos teikimas nepilnamečiams.
- ☐ Antrinės teisinės pagalbos teikimas įtariamiesiems ar kaltinamiesiems.
- ☐ Bylose dėl neteisėtai išvežto ar laikomo vaiko grąžinimo (vaikų grobimo) pagal Hagos konvenciją.
- ☐ Bylose dėl priverstinio hospitalizavimo ir gydymo ar būtinojo hospitalizavimo ir (ar) būtinojo izoliavimo.
- ☐ Bylose dėl pranešėjų apsaugos.
- ☐ Bylose dėl neveiksnumo klausimų sprendimo.

- ☐ Nukentėjusiesiems nuo teroristinių, prekybos žmonėmis, smurto artimoje aplinkoje nusikalstamų veikų, nusikalstamų veikų žmogaus seksualinio apsisprendimo laisvei ir neliečiamumui, organizuotos grupės ar nusikalstamo susivienijimo padarytų nusikalstamų veikų, neapykantos nukentėjusiajam dėl amžiaus, lyties, seksualinės orientacijos, negalios, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.

2. KAIP VERTINATE SUTEIKTOS PASLAUGOS KOKYBĘ?

	1	2	3	4	5	
LABAI BLOGAI	☐	☐	☐	☐	☐	LABAI GERAI

2.1. JEI VERTINIMAS NEIGIAMAS - PRAŠOME PAKOMENTUOTI.

3. PATEIKITE SAVO NUOMONĘ ĮVERTINANT PASITENKINIMĄ SUTEIKTA PASLAUGA:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Ar buvo lengva pasinaudoti Tarnybos paslaugomis (fiziškai ar nuotoliniu būdu)?					
Ar lengvai susisieškėte su Tarnybos darbuotojais (telefonu, el. paštu, kitu būdu)?					
Ar iš Tarnybos gauta informacija buvo aiški ir suprantama?					

4. AR BUVO SUTEIKTA IŠSAMI IR AIŠKI INFORMACIJA APIE PRAŠYMO, SKUNDO NAGRINĖJIMO EIGĄ IR TERMINUS?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

5. AR TARNYBOS DARBUOTOJAI GREITAI IR EFEKTYVIAI SPRENDĖ JUMS KILUSIUS KLAUSIMUS?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

6. AR PASLAUGOS SUTEIKIMO GREITIS ATITIKO JŪSŲ LŪKESČIUS?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU



7. PATEIKITE SAVO NUOMONĘ:

	Labai blogai / Visiškai nesutinku	Blogai / Nesutinku	Nei blogai, nei gerai / Nei sutinku, nei nesutinku	Gerai / Sutinku	Labai gerai / Visiškai sutinku
Kaip vertinate darbuotojų komunikacijos aiškumą viso paslaugos teikimo proceso metu?					
Ar manote, kad darbuotojai suprato Jūsų poreikius / situaciją?					
Ar Tarnybos darbuotojai bendravo mandagiai, paslaugiai ir dėmesingai?					

8. KAIP VERTINATE INFORMACIJOS APIE SKUNDŲ AR PASTABŲ TEIKIMĄ AIŠKUMĄ?

	1	2	3	4	5	
LABAI BLOGAI	☐	☐	☐	☐	☐	LABAI GERAI

PIRMINĘ TEISINĘ PAGALBĄ TEIKIANČIŲ SPECIALISTŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

1. KAIP VERTINATE PIRMINĘ TEISINĘ PAGALBĄ TEIKIANČIŲ SPECIALISTŲ SUTEIKTOS PASLAUGOS KOKYBĘ?

	1	2	3	4	5	
LABAI BLOGAI	☐	☐	☐	☐	☐	LABAI GERAI

1.1. JEI VERTINIMAS NEIGIAMAS - PRAŠOME PAKOMENTUOTI.

2. PATEIKITE SAVO NUOMONĘ ĮVERTINANT PASITENKINIMĄ SUTEIKTA PASLAUGA:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Ar pirminę teisinę pagalbą teikiančių specialistų pateikta informacija buvo aiški?					
Ar buvo lengva pasinaudoti pirminę teisinę pagalbą teikiančių specialistų paslaugomis?					
Ar lengvai susisieškėte su pirminę teisinę pagalbą teikiančiais specialistais?					

3. AR PASLAUGOS SUTEIKIMO GREITIS ATITIKO JŪSŲ LŪKESČIUS?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

4. AR PIRMINĘ TEISINĘ PAGALBĄ TEIKIANTYS SPECIALISTAI GREITAI IR EFEKTYVIAI SPRENDĖ JŪSŲ KLAUSIMUS?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



VISIŠKAI
NESUTINKU

☐☐☐☐☐

VISIŠKAI
SUTINKU

5. AR GAVOTE AIŠKIĄ IR IŠSAMIĄ INFORMACIJĄ APIE PRAŠYMO AR SKUNDO NAGRINĖJIMO EIGĄ BEI TERMINUS?

1

2

3

4

5

VISIŠKAI
NESUTINKU

☐☐☐☐☐

VISIŠKAI
SUTINKU

6. PATEIKITE SAVO NUOMONĘ:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Ar pirminę teisinę pagalbą teikiančių specialistų bendravimas buvo aiškus?					
Ar pirminę teisinę pagalbą teikiantys specialistai suprato Jūsų situaciją?					
Ar pirminę teisinę pagalbą teikiantys specialistai bendravo mandagiai ir dėmesingai?					

7. KAIP VERTINATE INFORMACIJOS APIE SKUNDŲ AR PASTABŲ TEIKIMĄ AIŠKUMĄ?

1

2

3

4

5

LABAI
BLOGAI

☐☐☐☐☐

LABAI
GERAI

MEDIACIJOS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

1. KAIP VERTINATE SUTEIKTĄ MEDIACIJOS PASLAUGĄ?

	1	2	3	4	5	
LABAI BLOGAI	☐	☐	☐	☐	☐	LABAI GERAI

1.1. JEI VERTINOTE NEIGIAMAI, NURODYKITE PRIEŽASTĮ:

2. AR IŠ MEDIATORIAUS GAUTA INFORMACIJA BUVO AIŠKI IR SUPRANTAMA?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

3. AR MEDIATORIUS BENDRAVO MANDAGIAI, PROFESIONALIAI IR STENGĖSI SUPRASTI JŪSŲ PROBLEMĄ?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

4. AR MEDIACIJOS PASLAUGA BUVO SUTEIKTA GREIČIAU, NEI TIKĖJOTĖS?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

5. AR MEDIATORIUS EFEKTYVIAI IŠNAUDOJO LAIKĄ SPRENDŽIANT JŪSŲ PROBLEMĄ?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU



6. AR MEDIACIJOS PROCESAS VYKO JUMS PRIIMTINOJE APLINKOJE IR SĄLYGOMIS?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

7. AR KONSULTACIJOS VYKO JUMS TINKAMU BŪDU (GYVAI, TELEFONU, NUOTOLINIU BŪDU)?

	1	2	3	4	5	
VISIŠKAI NESUTINKU	☐	☐	☐	☐	☐	VISIŠKAI SUTINKU

ADVOKATŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA (PASLAUGOS GAVĖJAMS)

1. AR JUMS SUTEIKTA PASLAUGA SUSIJUSI SU ANTRINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMU KONKREČIOSE, TAM TIKROS SPECIALIZACIJOS REIKALAUJANČIOSE SRITYSE? JEI TAIP, PRAŠOME PASIRINKTI SPECIALIZACIJĄ:

- ☐ Antrinės teisinės pagalbos teikimas nepilnamečiams.
- ☐ Antrinės teisinės pagalbos teikimas įtariamiesiems ar kaltinamiesiems.
- ☐ Bylose dėl neteisėtai išvežto ar laikomo vaiko grąžinimo (vaikų grobimo) pagal Hagos konvenciją.
- ☐ Bylose dėl priverstinio hospitalizavimo ir gydymo ar būtinojo hospitalizavimo ir (ar) būtinojo izoliavimo.
- ☐ Bylose dėl pranešėjų apsaugos.
- ☐ Bylose dėl neveiksnumo klausimų sprendimo.

- ☐ Nukentėjusiesiems nuo teroristinių, prekybos žmonėmis, smurto artimoje aplinkoje nusikalstamų veikų, nusikalstamų veikų žmogaus seksualinio apsisprendimo laisvei ir neliečiamumui, organizuotos grupės ar nusikalstamo susivienijimo padarytų nusikalstamų veikų, neapykantos nukentėjusiajam dėl amžiaus, lyties, seksualinės orientacijos, negalios, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų.

2. KAIP VERTINATE SUTEIKTĄ ADVOKATO PASLAUGĄ?

	1	2	3	4	5	
LABAI BLOGAI	☐	☐	☐	☐	☐	LABAI GERAI

2.1. JEI VERTINOTE NEIGIAMAI, NURODYKITE PRIEŽASTĮ:

3. PATEIKITE SAVO NUOMONĘ ĮVERTINANT KIEKVIENĄ SRITĮ:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Ar advokato pateikta informacija buvo aiški ir suprantama?					



Ar advokatas bendravo mandagiai ir profesionaliai?					
Ar advokatas skyrė pakankamai dėmesio Jūsų problemai?					
Ar paslauga buvo suteikta greičiau nei tikėjotės?					
Ar advokatas efektyviai išnaudojo laiką, siekiant suprasti ir išspręsti Jūsų problemą?					
Ar jaučiatės gavęs patikimą teisinę pagalbą?					
Ar jautėtės komfortiškai bendraudamas su advokatu ir pasitikėjote jo gebėjimais?					
Ar konsultacijos vyko Jums tinkamu būdu (fiziškai ar nuotoliniu būdu)?					

ADVOKATŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA (INSTITUCIJŲ ATSTOVAMS)

1. PATEIKITE SAVO NUOMONĘ ĮVERTINANT KIEKVIENĄ SRITĮ:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Ar advokatas užtikrina profesionalų ir konstruktyvų bendravimą su Jūsų institucija ar jos atstovais?					
Ar advokato pasirengimas bylos nagrinėjimui buvo pakankamas laiko ir turinio požiūriu?					
Ar, Jūsų vertinimu, advokato veikla prisidėjo prie proceso efektyvumo?					
Ar, Jūsų nuomone, advokatas procese elgėsi nešališkai ir atsakingai?					
Ar ginčai, kuriuose dalyvavo advokatas buvo sprendžiami konstruktyviai, vengiant nereikalingo konflikto?					

2. AR ADVOKATAS NAUDOJOSI ŠIUOLAIKINĖMIS DARBO PRIEMONĖMIS, KURIOS UŽTIKRINO EFEKTYVŲ DARBĄ (ELEKTRONINĖS BYLOS, NUOTOLINIAI PRISIJUNGIMAI IR PAN.)?

- ☐ Taip, advokatas aktyviai naudojo šiuolaikines priemones
☐ Iš dalies – naudojo kai kurias priemones
☐ Ne, nenaudojo šiuolaikinių priemonių
☐ Negaliu įvertinti

3. AR JŪSŲ INSTITUCIJA GAVO SKUNDŲ DĖL ŠIO ADVOKATO DARBO KOKYBĖS ARBA PASTEBĖJO PROBLEMŲ DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ?

- ☐ Ne, skundų ar problemų nebuvo
☐ Taip, buvo skundų ar pastebėjome kokybės problemų
☐ Neturiu informacijos