

ATASKAITA

APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ TEISINGUMO MINISTERIJOJE

2010 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7353 asmenų, iš jų:

- 1707 atvyko į ministeriją;
- 3102 buvo konsultuojami telefonu;
- 424 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 2120 kreipėsi paštu.

2011 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7263 asmenų, iš jų:

- 1082 atvyko į ministeriją;
- 3250 buvo konsultuojami telefonu;
- 638 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 2293 kreipėsi paštu.

Asmenys 2010–2011 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, notarų, advokatų, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, valstybės garantuojamos teisinės pagalbos, Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, policijos pareigūnų, prokuratūros, teismų ar teisėjų veiksmų.

Lyginant 2010 ir 2011 metų duomenis, besikreipiančių asmenų į Teisingumo ministeriją su prašymais, pranešimais ar skundais sumažėjo 1,3 proc. Prašymų, pranešimų ar skundų 2011 metais **sumažėjo** dėl notarų veiksmų (2 proc.), dėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos (31 proc.) bei dėl teismų ar teisėjų veiksmų (8 proc.), tačiau 2011 metais 10 proc. **padaugėjo** prašymų kompensuoti smurtiniu nusikaltimu padarytą žalą, taip pat padaugėjo prašymų, pranešimų ar skundų dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (42 proc.), dėl antstolių veiksmų (1proc.), dėl advokatų (49 proc.) ir dėl policijos pareigūnų ir prokuratūros veiklos (17 proc.).

Nuo 2009 metų Teisingumo ministerijos interneto svetainės www.tm.lt skiltyse „Teisėkūros iniciatyvos“ ir „Teisės aktų stebėseną“ visuomenei yra sudaryta galimybė teikti siūlymus, kaip spręsti konkrečią problemą, keičiant esamus ar sukuriant naujus teisės aktus, bei kokių galiojančių teisės aktų veikimas praktikoje turėtų būti peržiūrėtas ir įvertintas. Pažymėtina, jog 2011 metais piliečiai buvo vienodai aktyvūs dėl minėtų siūlymų teikimo – jų Teisingumo ministerija gauta tiek pat kiek ir 2010 metais.

Vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, Teisingumo ministerijoje gyventojams taip pat yra sudaryta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų / skundų nagrinėjimą, aptarnavimą ministerijoje. Tai jie gali padaryti, užpildydami anonimines anketas (anketas galima rasti Teisingumo ministerijos padalinio, atsakingo už asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje, specialiai įrengtoje patalpoje), kurioje pateikiami klausimai apie aptarnavimo ir administracinės procedūros kokybę (žr. priedą).

ANKETINĖS APKLAUSOS
apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2010 metais rezultatai

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2010-01-01 iki 2010-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar Jūs pakankamai informuotas (-a) apie institucijos darbo laiką?	100 proc.	-	-
2.	Ar Jums patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	100 proc.	-	-
3.	Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo?	7,55 proc.	92,45 proc.	-
4.	Ar Jūs mandagiai aptarnaujamas?	100 proc.	-	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	98,11 proc.	1,89 proc.	
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus / skundus pateikimo terminai?	98,11 proc.	1,89 proc.	-
7.	Ar Jūs informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi, spręsdama jų klausimus?	98,25 proc.	1,75 proc.	

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2010 metais tik 3,34 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.

ANKETINĖS APKLAUSOS
apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2011 metais rezultatai

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2011-01-01 iki 2011-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar Jūs pakankamai informuotas (-a) apie institucijos darbo laiką?	92,7 proc.	7,3 proc.	-
2.	Ar Jums patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	95,2 proc.	4,8 proc.	-
3.	Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo?	12,1 proc.	87,9 proc.	-
4.	Ar Jūs mandagiai aptarnaujamas?	100 proc.	-	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	100 proc.	-	-
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus / skundus pateikimo terminai?	87,9 proc.	12,1 proc.	-
7.	Ar Jūs informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi, sprendama jų klausimus?	87,9 proc.	12,1 proc.	-

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2011 metais tik 3,79 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimes apklauso anketas.

Apibendrinus į Teisingumo ministeriją atvykusių asmenų užpildytų anketų rezultatus, darytina išvada, kad gyventojai gerai vertino mandagų, greitą aptarnavimą, kvalifikuotą klausimų sprendimą, patogų ministerijos darbo ir asmenų aptarnavimo laiką. 2011 metais gyventojai buvo aktyvesni nei 2010 metais, pildydami minėtas anketas. 92,7 proc. apklaustųjų pareiškė, kad yra pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką (2010 metais – 100 proc.), taip pat 95,2 proc. respondentų paminėjo, jog jiems yra patogus asmenų priėmimo laikas. 12,1 proc. piliečių pasisakė, kad jiems teko ilgai laukti priėmimo (2010 m. 7,55 procentų), 100 proc. apklaustųjų (kaip ir 2010 m.) nurodė, kad buvo mandagiai aptarnauti, 100 proc. piliečių nurodė, kad jų rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai (2010 m. 98,11), 87,9 proc. apklaustųjų nurodė, jog juos tenkina atsakymų į prašymus / skundus pateikimo terminai (2010 m. – 98,11 proc.), 87,9 proc. nurodė, kad yra informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi, sprendama jų klausimus (2010 proc. – 98,25 proc.).