

## ATASKAITA

### APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ TEISINGUMO MINISTERIJOJE

**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.

**2012 metais** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 8401 asmenų, iš jų:

- 1095 atvyko į ministeriją;
- 3325 buvo konsultuojami telefonu;
- 701 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 3320 kreipėsi kitais būdais.

Asmenys 2011–2012 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, notarų, advokatų, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, valstybės garantuojamos teisinės pagalbos, VĮ Registrų centro veiklos, Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, policijos pareigūnų, prokuratūros, teismų ar teisėjų veiksmų.

Lyginant 2011 ir 2012 metų duomenis, besikreipiančių asmenų į Teisingumo ministeriją su prašymais, pranešimais ar skundais padidėjo 13,5 proc. Prašymų, pranešimų ar skundų 2012 metais **sumažėjo** dėl antstolių veiksmų (3,4 proc.), dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (5,8 proc.) bei dėl VĮ Registrų centro (21,9 proc.), tačiau 2012 metais **padaugėjo** prašymų kompensuoti smurtiniu nusikaltimu padarytą žalą (1,1 proc.), taip pat padaugėjo prašymų, pranešimų ar skundų, dėl teismų ar teisėjų veiksmų (16,1 proc.) ir dėl advokatų veiklos (15,7 proc.).

Nuo 2009 metų Teisingumo ministerijos interneto svetainės [www.tm.lt](http://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 2012 metais piliečiai buvo aktyvesni dėl minėtų siūlymų teikimo – jų Teisingumo ministerija gauta 21 proc. daugiau nei 2011 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).

**ASMENŲ APKLAUSOS DĖL APTARNAVIMO TEISINGUMO MINISTERIJOJE KOKYBĖS ANKETA**

1. Įvertinkite nuo 1 iki 10 Teisingumo ministerijos darbą, suteiktas paslaugas. (1 – labai blogai; 10 – labai gerai).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Ar rekomenduotumėte kitiems asmenims apsilankyti Teisingumo ministerijoje?

Taip

Ne

3. Pasiūlykite kaip efektyviau Teisingumo ministerija galėtų aptarnauti asmenis, įgyvendinti jai pavestas funkcijas.

---

---

---

---

---

**Dėkojame už Jūsų skirtą laiką.**

**ANKETINĖS APKLAUSOS  
apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2012 metais rezultatai**

Apibendrinus į Teisingumo ministeriją atvykusių asmenų užpildytų anketų rezultatus, darytina išvada, kad gyventojai gerai vertino mandagų, greitą aptarnavimą, kvalifikuotą klausimų sprendimą. Pažymėtina, kad 53 asmenų vertindami Teisingumo ministerijos darbą suteikė 10 balų (56,3 proc.), 24 asmenys suteikė 9 balus (25,5 proc.), 10 asmenų suteikė 8 balus (10,6 proc.) ir 8 asmenys suteikė 7 (8,5 proc.) balus. Visi asmenys dalyvavę apklausoje rekomenduotų ir kitiems asmenims apsilankyti Teisingumo ministerijoje (100 proc.), tačiau iš dalyvavusiųjų apklausoje asmenų nebuvo sulaukta pasiūlymų kaip efektyviau Teisingumo ministerija galėtų aptarnauti asmenis, įgyvendinant jai pavestas funkcijas.

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2011 metais tik 8,5 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.