

ATASKAITA

APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ TEISINGUMO MINISTERIJOJE

2012 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7263 asmenys, iš jų:

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

2013 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 5265 asmenys, iš jų:

- 628 atvyko į ministeriją;
- 1750 buvo konsultuojami telefonu;
- 573 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 2314 kreipėsi kitais būdais.

Asmenys 2013 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, notarų, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, valstybės garantuojamos teisinės pagalbos, Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, teismų ar teisėjų veiksmų, klausimų susijusių su tarptautiniu bendradarbiavimu.

Prašymų, pranešimų ar skundų 2013 metais **sumažėjo** dėl antstolių veiksmų (55 proc.), dėl notarų veiksmų (43 proc.), teismų ar teisėjų veiksmų (18 proc.). 2013 metais **padaugėjo** prašymų kompensuoti smurtiniu nusikaltimu padarytą žalą (1 proc.). Dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų gautų prašymų, pranešimų ar skundų skaičius nepakito.

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 2013 metais piliečiai buvo aktyvesni dėl minėtų siūlymų teikimo – jų Teisingumo ministerija gauta 1 proc. daugiau nei 2012 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 anoniminę anketą (anketą 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 2013 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 59 asmenų vertindami Teisingumo ministerijos darbą suteikė 10 balų (70,2 proc.), 20 asmenys suteikė 9 balus (23,8 proc.), 5 asmenų suteikė 8 balus (5,9 proc.). 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.