

## ATASKAITA

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

**2013 metais** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 5264 asmenys, iš jų:

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

**2014 metais** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 5672 asmenys, iš jų:

- 584 atvyko į ministeriją;
- 2150 buvo konsultuojami telefonu;
- 526 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 2412 kreipėsi kitais būdais.

Asmenys 2014 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, vardų ar pavardžių keitimo klausimais, Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, teismų ar teisėjų veiksmų, klausimų susijusių su tarptautiniu bendradarbiavimu.

Prašymų, pranešimų ar skundų 2014 metais **sumažėjo** dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (26 proc.), dėl notarų veiksmų (42 proc.). 2014 metais **padaugėjo** prašymų kompensuoti smurtiniu nusikaltimu padarytą žalą (5 proc.), paklausimų dėl vardo pavardės keitimo (35 proc.) taip pat padaugėjo prašymų, pranešimų ar skundų dėl antstolių veiksmų (32 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 2014 metais piliečiai buvo mažiau aktyvūs dėl minėtų siūlymų teikimo – jų Teisingumo ministerijoje gauta 83 proc. mažiau nei 2013 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 2014 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 69 asmenų vertindami Teisingumo ministerijos darbą suteikė 10 balų (88 proc.), 9 asmenys suteikė 9 balus (12 proc.). Visi asmenys dalyvavę apklausoje rekomenduoję ir kitiems asmenims apsilankyti Teisingumo ministerijoje (100 proc.). Pažymėtina, kad vienas iš dalyvavusiųjų apklausoje asmenų pasiūlė plačiau skelbti informaciją apie Teisingumo ministerijos atliekamas funkcijas.

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2014 metais tik 13,3 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.