

ATASKAITA

APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ TEISINGUMO MINISTERIJOJE

2014 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 5264 asmenys, iš jų:

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

2015 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 6872 asmenys, iš jų:

- 623 atvyko į ministeriją;
- 2520 buvo konsultuojami telefonu;
- 510 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 3219 kreipėsi kitais būdais.

Asmenys 2015 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, dėl žalos, atsiradusios dėl neteisėtų valstybės valdžios institucijų veiksmų, atlyginimo, Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos, teismų ar teisėjų veiksmų, klausimų susijusių su tarptautiniu bendradarbiavimu.

Prašymų, pranešimų ar skundų 2015 metais **sumažėjo** dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (31 proc.), dėl smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo (5 proc.). 2015 metais beveik trigubai **padaugėjo** skundų dėl teismų ar teisėjų veiksmų taip pat padaugėjo prašymų, pranešimų ar skundų dėl antstolių veiksmų (37 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 2015 metais piliečiai buvo mažiau aktyvūs dėl minėtų siūlymų teikimo – jų Teisingumo ministerijoje gauta 50 proc. mažiau nei 2014 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 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 (Žin., 2015, Nr. 13239) redakcija), 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 2015 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 73 asmenys vertindami Teisingumo ministerijos darbą suteikė 10 balų (88 proc.), 10 asmenų suteikė 9 balus (12 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.

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2015 metais tik 13 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.