

ATASKAITA

APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ TEISINGUMO MINISTERIJOJE

2016 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7805 asmenys, iš jų:

- 725 atvyko į ministeriją;
- 2615 buvo konsultuojami telefonu;
- 891 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 3574 kreipėsi kitais būdais.

2017 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 8023 asmenys, iš jų:

- 732 atvyko į ministeriją;
- 2515 buvo konsultuojami telefonu;
- 1016 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 3761 kreipėsi kitais būdais.

Asmenys 2017 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, žalos atlyginimo, teismų ar teisėjų veiksmų, klausimų susijusių su tarptautiniu bendradarbiavimu.

Prašymų, pranešimų ar skundų 2017 metais **padaugėjo** dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (146 proc.), dėl antstolių veiksmų (78 proc.), dėl notarų veiksmų (146 proc.), dėl advokatų veiksmų (112 proc.), dėl smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo (55 proc.), dėl teismų veiklos (95 proc.). Prašymų, pranešimų ar skundų **sumažėjo** dėl žalos atlyginimo (11 proc.), dėl teisinės pagalbos (23 proc.), dėl informacijos (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.

Vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo 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 (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 2017 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 75 asmenis vertindami Teisingumo ministerijos darbą suteikė 10 balų (89 proc.), 9 asmenys suteikė 9 balus (11 proc.). Visi asmenys dalyvavę apklausoje rekomenduoję ir kitiems asmenims apsilankyti Teisingumo ministerijoje (100 proc.).

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2017 metais tik 11,5 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.