

## ATASKAITA

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

**2008 metais** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 6704 asmenų, iš jų:

- 1806 atvyko į ministeriją;
- 2401 buvo konsultuojamas telefonu;
- 182 pareiškėjai prašymus/skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 2320 kreipėsi paštu.

**2009 metais** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 6955 asmenų, iš jų:

- 1645 atvyko į ministeriją;
- 3036 buvo konsultuojamas telefonu;
- 345 pareiškėjai prašymus/skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 1929 kreipėsi paštu.

2008 metais į Teisingumo ministeriją asmenys dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, notarų, advokatų, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, valstybės garantuojamos teisinės pagalbos, Registrų centro ir miesto filialų veiksmų, Kalėjimų departamento darbo (bei kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų), policijos pareigūnų, prokuratūros, teismų ar teisėjų veiksmų. 2009 m. skundų dėl antstolių veiksmų sumažėjo 45 proc., dėl notarų – 42 proc., dėl advokatų – 36 proc., dėl Registrų centro ir miesto filialų veiksmų 14 proc. Tačiau 69 proc. padaugėjo prašymų kompensuoti smurtiniu nusikaltimu padarytą žalą, prašymų/skundų dėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos padidėjo 53 proc., dėl Kalėjimų departamento darbo (bei kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų) 2,22 kartus, dėl policijos pareigūnų ir prokuratūros 2,27 kartus, dėl teismų ar teisėjų veiksmų 51 proc.

Teisingumo ministerijoje gyventojams yra sudaryta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų/skundų nagrinėjimą ir jų 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. priedus). Apibendrinus į Teisingumo ministeriją atvykusių asmenų užpildytų anketų rezultatus, darytina išvada, kad gyventojai gerai vertino mandagų, greitą aptarnavimą, kvalifikuotą klausimų sprendimą, patogų ministerijos darbo ir asmenų aptarnavimo laiką.

**ANKETINĖS APKLAUSOS**  
**apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2008 m. rezultatai**

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2008-01-01 iki 2008-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar Jūs pakankamai informuotas (-a) apie institucijos darbo laiką?	100 proc.	-	-
2.	Ar Jums patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	93,9 proc.	6,1 proc.	1 proc.
3.	Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo?	12,2 proc.	83,7 proc.	4,1 proc.
4.	Ar Jūs mandagiai aptarnaujamas?	100 proc.	-	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	83,7 proc.	16,3 proc.	-
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus/skundus pateikimo terminai?	71,4 proc.	28,6 proc.	-
7.	Ar Jus informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus?	73,5 proc.	20,4 proc.	6,1 proc.

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2008 m. iš atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų tik 2,7 proc. užpildė anonimines apklausos anketas.

**ANKETINĖS APKLAUSOS**  
**apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2009 m. rezultatai**

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2009-01-01 iki 2009-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar Jūs pakankamai informuotas (-a) apie institucijos darbo laiką?	100 proc.	-	-
2.	Ar Jums patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	100 proc.	-	-
3.	Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo?	7,55 proc.	92,45 proc.	-
4.	Ar Jūs mandagiai aptarnaujamas?	100 proc.	-	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	98,11 proc.	-	1,89
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus/skundus pateikimo terminai?	98,11 proc.	1,89 proc.	-
7.	Ar Jus informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus?	94,34 proc.	3,77 proc.	1,89

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2009 m. iš atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų tik 3,22 proc. užpildė anonimes apklauso anketas.

Įvertinus 2008–2009 metų apklauso rezultatus, pastebima, kad tiek 2008, tiek 2009 m. gyventojai buvo gerai informuoti apie ministerijos darbo laiką. 2009 m. 6,1 proc. daugiau apklaustųjų nurodė, kad asmenų priėmimo laikas jiems yra patogus. 2009 m. 4,65 proc. daugiau apklaustųjų nurodė, kad neteko ilgai laukti priėmimo. Visi 2008–2009 metais anketas užpildę asmenys liko patenkinti mandagiu aptarnavimu. 2009 metais 14,4 proc. proc. daugiau asmenų pažymėjo, kad jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai, net 26,7 proc. daugiau asmenų buvo labiau patenkinti atsakymų į prašymus/skundus pateikimo terminais. 20,8 proc. daugiau piliečių nurodė, kad buvo geriau informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi Teisingumo ministerija, sprendama jiems rūpimus klausimus.