

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

Nuo 2007 m. rugsėjo 1 d. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje pradėtas įgyvendinanti „vieno langelio“ principas.

2007 metų rugsėjo – gruodžio mėnesiais iš viso į Teisingumo ministeriją kreipėsi 1837 asmenys, iš jų:

- 268 atvyko į ministeriją;
- 678 buvo konsultuoti telefonu;
- 84 pareiškėjai prašymus/skundus pateikė elektroniniu būdu;
- 807 kreipėsi raštu.

2008 m. rugsėjo – gruodžio mėnesiais iš viso į Teisingumo ministeriją kreipėsi 2623 asmenys, iš jų:

- 612 atvyko į ministeriją (56,21 proc. daugiau nei 2007 m.);
- 816 buvo konsultuoti telefonu (16,91 proc. daugiau nei 2007 m.);
- 306 pareiškėjai prašymus/skundus pateikė elektroniniu būdu (72,5 proc. daugiau nei 2007 m.);
- 889 kreipėsi raštu (9,3 proc. daugiau nei 2007 m.).

Iš viso **per 2008 metus** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7612 asmenų, iš jų:

- 1806 atvyko į ministeriją;
- 2401 buvo konsultuojamas telefonu;
- 903 pareiškėjai prašymus/skundus pateikė elektroniniu būdu;
- 2502 kreipėsi raštu.

2007 metais į Teisingumo ministeriją asmenys dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, notarų, advokatų, teismų ar teisėjų veiksmų, 2008 m. skundų dėl antstolių veiksmų sumažėjo 30 proc., dėl notarų – 55 proc., dėl advokatų – 11 proc., dėl teismų ar teisėjų veiksmų skundų sumažėjo 46 proc.

Teisingumo ministerijoje gyventojams yra sudaryta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų/skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą ministerijoje. Tai jie gali padaryti užpildydami anketą, kurioje pateikiami klausimai apie aptarnavimo ir administracinės procedūros kokybę (žr. priedus). Apibendrinus asmenų, atvykusių į Teisingumo ministeriją, apklausos rezultatus darytina išvada, kad gyventojai, užpildę anonimines anketas, skundų neturėjo ir gerai vertino mandagų, greitą aptarnavimą, kvalifikuotą klausimų sprendimą, patogų ministerijos darbo ir asmenų aptarnavimo laiką.

**ANKETINĖS APKLAUSOS
apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2007 m.**

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2007-09-01 iki 2007-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar Jūs pakankamai informuotas (-a) apie institucijos darbo laiką?	90 proc.	5 proc.	5 proc.
2.	Ar Jums patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	95 proc.	-	5 proc.
3.	Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo?	30 proc.	65 proc.	5 proc.
4.	Ar Jūs mandagiai aptarnaujamas?	100 proc.	-	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	80 proc.	-	20 proc.
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus/skundus pateikimo terminai?	80 proc.	10 proc.	10 proc.
7.	Ar Jus informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama klausimus?	80 proc.	10 proc.	10 proc.

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2007 m. nurodytu laikotarpiu iš atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų tik 7,6 proc. užpildė anoniminės apklausos anketas.

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

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.

Lyginant 2007–2008 metų apklausos rezultatus pastebima, kad 2008 m. gyventojai buvo geriau informuoti apie ministerijos darbo laiką, tačiau 6,1 proc. apklaustųjų nurodė, kad asmenų priėmimo laikas yra nepatogus. 2008 m. net 18,7 proc daugiau. apklaustųjų nei 2007 m. nurodė, kad neteko ilgai laukti priėmimo. Visi 2007–2008 metais anketas užpildę asmenys liko patenkinti mandagiu aptarnavimu.