

ATASKAITA

APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ TEISINGUMO MINISTERIJOJE

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

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

2010 metais į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7353 asmenų, iš jų:

- 1707 atvyko į ministeriją;
- 3102 buvo konsultuojami telefonu;
- 424 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 2120 kreipėsi paštu.

Asmenys 2009–2010 metais į Teisingumo ministeriją dažniausiai kreipėsi dėl antstolių, notarų, advokatų, smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo, valstybės garantuojamos teisinės pagalbos, Registrų centro ir jo filialų veiksmų, Kalėjimų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų, policijos pareigūnų, prokuratūros, teismų ar teisėjų veiksmų.

Lyginant 2009 metų ir 2010 metų duomenis, besikreipiančių asmenų į Teisingumo ministeriją su prašymais, pranešimais ar skundais padaugėjo 5,7 proc. Prašymų, pranešimų ar skundų 2010 metais **sumažėjo** dėl notarų veiksmų (19 proc.), dėl advokatų (33 proc.), dėl policijos pareigūnų ir prokuratūros veiklos (43 proc.) bei dėl teismų ar teisėjų veiksmų (net 64 proc.), tačiau 2010 metais 11 proc. **padaugėjo** prašymų kompensuoti smurtiniu nusikaltimu padarytą žalą, taip pat padaugėjo prašymų, pranešimų ar skundų dėl Kalėjimų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (35 proc.), dėl Registrų centro ir jo filialų veiksmų (23 proc.), dėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos (2 proc.) ir dėl antstolių veiksmų (16 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 2010 metais piliečiai buvo aktyvesni dėl minėtų siūlymų teikimo – jų Teisingumo ministerija sulaukė 24 procentais daugiau, lyginant su 2009 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).

ANKETINĖS APKLAUSOS
apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2009 metais 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?	5,25 proc.	94,75 proc.	-
4.	Ar Jūs mandagiai aptarnaujamas?	100 proc.	-	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	100 proc.	-	-
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus / skundus pateikimo terminai?	100 proc.	-	-
7.	Ar Jūs informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi, spręsdama jų klausimus?	94,34 proc.	3,77 proc.	1,89 proc.

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2009 metais tik 3,22 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.

ANKETINĖS APKLAUSOS
apie asmenų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje 2010 metais rezultatai

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2010-01-01 iki 2010-12-31		
		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 proc.	
6.	Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus / skundus pateikimo terminai?	98,11 proc.	1,89 proc.	-
7.	Ar Jūs informuotas (-a) apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi, sprendama jų klausimus?	98,25 proc.	1,75 proc.	

PASTABA. Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2010 metais tik 3,34 proc. atvykusių į Teisingumo ministeriją asmenų užpildė anonimes apklauso anketas.

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. 2010 metais gyventojai buvo 7,55 proc. aktyvesni nei 2009 metais, pildydami minėtas anketas. 100 proc. apklaustųjų pareiškė, kad yra pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką (2009 metais – 100 proc.), taip pat 100 proc. respondentų paminėjo, jog jiems yra patogus asmenų priėmimo laikas. 5,25 proc. piliečių pasisakė, kad jiems teko ilgai laukti priėmimo (2009 m. 7,55 procentų), tačiau 100 proc. apklaustųjų (kaip ir 2009 m.) nurodė, kad buvo mandagiai aptarnauti. 100 proc. piliečių nurodė, kad jų rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai (2009 metais – 98,11 proc.), 100 proc. apklaustųjų nurodė, jog juos tenkina atsakymų į prašymus / skundus pateikimo terminai (2009 m. – 98,11 proc.), 98,25 proc. nurodė, kad yra informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi, sprendama jų klausimus (2009 proc. – 94,34 proc.).