

## ATASKAITA

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

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

- 732 atvyko į ministeriją;
- 2515 buvo konsultuojami telefonu;
- 725 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 3198 kreipėsi kitais būdais.

**2018 metais** į Teisingumo ministeriją kreipėsi 7293 asmenys, iš jų:

- 680 atvyko į ministeriją;
- 2690 buvo konsultuojami telefonu;
- 725 pareiškėjai prašymus / skundus pateikė elektroniniu paštu;
- 3198 kreipėsi kitais būdais.

Asmenys 2018 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 2018 metais **padaugėjo** dėl Kalėjų departamento darbo, kitų įkalinimo įstaigų pareigūnų veiksmų (3 proc.), dėl informacijos (3 proc.), dėl teisinės pagalbos (19 proc.). Prašymų, pranešimų ar skundų **sumažėjo** dėl antstolių veiksmų (29 proc.) dėl žalos atlyginimo (14 proc.), dėl notarų veiksmų (40 proc.), dėl advokatų veiksmų (11 proc.), dėl smurtiniu nusikaltimu padarytos žalos kompensavimo (59 proc.), dėl teismų veiklos (202 proc.).

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 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).

**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.