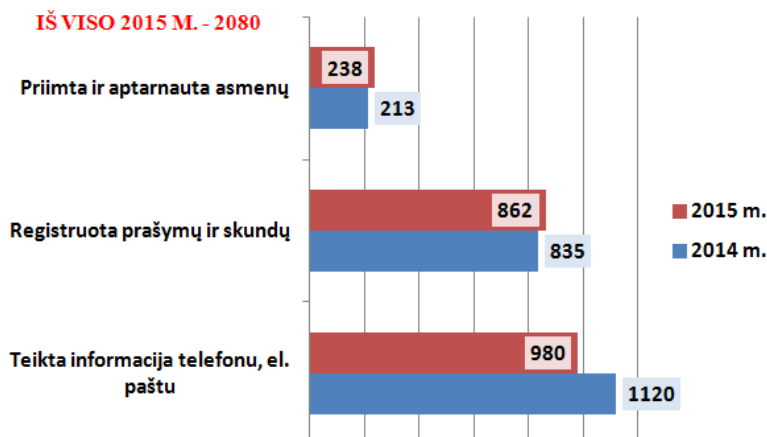


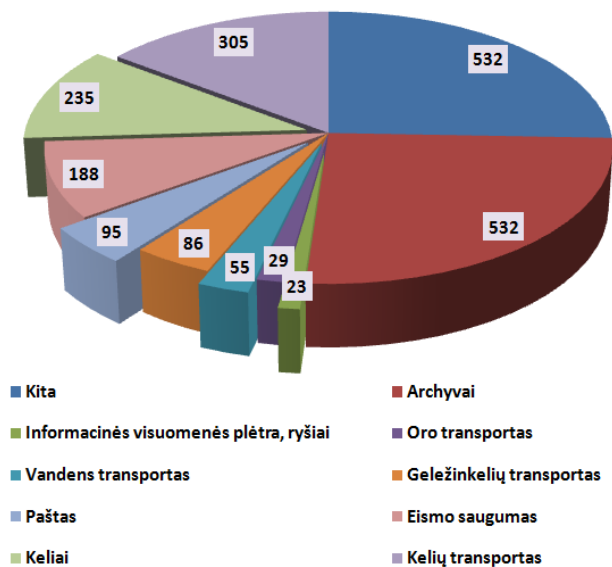
ASMENŲ APTARNAVIMO 2015 M. IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS ANALIZĖ

Susisiekimo ministerijoje 2015 m. registruota asmenų prašymų, teikta informacija telefonu ir el. paštu, priimta ir aptarnauta asmenų – **2080** asmenų.



2015 m. asmenys į Susisiekimo ministeriją kreipėsi dėl šių klausimų:

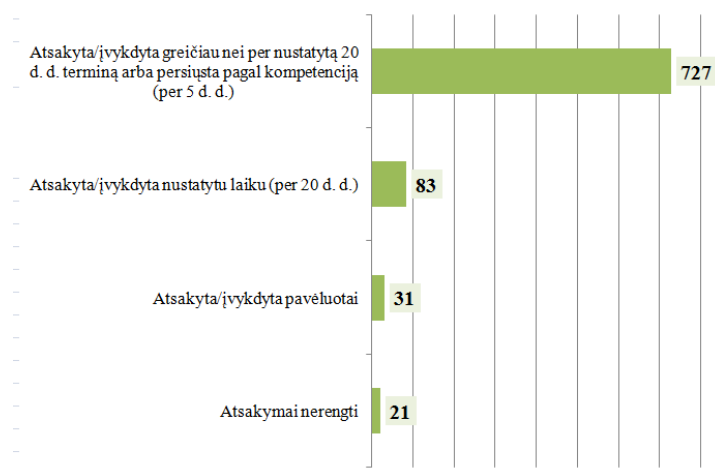
- geležinkelių transporto – 86;
- vandens transporto – 55;
- oro transporto – 29;
- kelių – 235;
- kelių transporto – 305;
- eismo saugumo – 188;
- pašto – 95;
- informacinės visuomenės plėtros, ryšių – 23;
- archyvų – 532;
- kita – 532



2015 m. gautų ir registruotų **862** asmenų prašymų kokybės vertinimo analizė pagal objektyvaus pobūdžio kriterijus:

- atsakyta / įvykdyta greičiau, nei per nustatytą 20 d. d. terminą, arba persiųsta pagal kompetenciją (per 5 d. d.) – 727 (84,4 proc.);
- atsakyta / įvykdyta nustatyto laiku (per 20 d. d.) – 83 (9,6 proc.);
- atsakyta / įvykdyta pavėluotai – 31 (3,6 proc.);
- atsakymai nerengti* – 21 (2,4 proc.).

*anoniminiai, asmenų pasiūlymai dėl pateiktų derinti teisės aktų, papildoma informacija dėl anksčiau teiktų prašymų ir kt.



- Atvejai, kai asmenys skundė atsakymą arba kai netenkino pateiktas atsakymas, – 14 (1,6 proc.);
- atvejai, kai asmenys skundė jį aptarnavusį asmenį, – 2 (0,2 proc.).

