

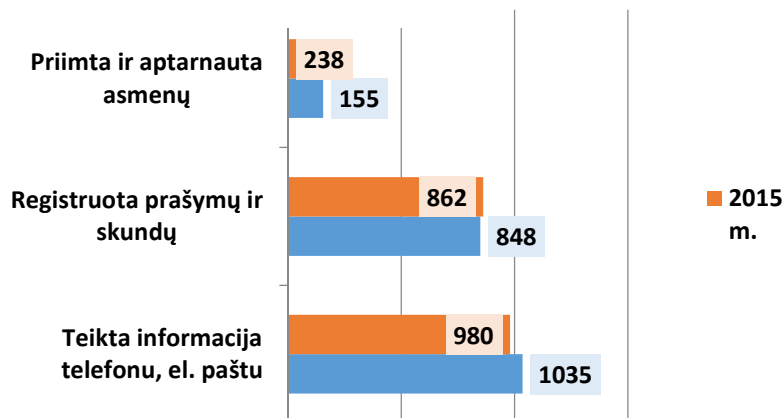
ASMENŲ APTARNAVIMO 2016 M. IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS ANALIZĖ

I. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL KIEKYBINIUS DUOMENIS.

2016 m. Susisiekimo ministerijoje aptarnauti **2038** asmenys (2015 m. – 2080):

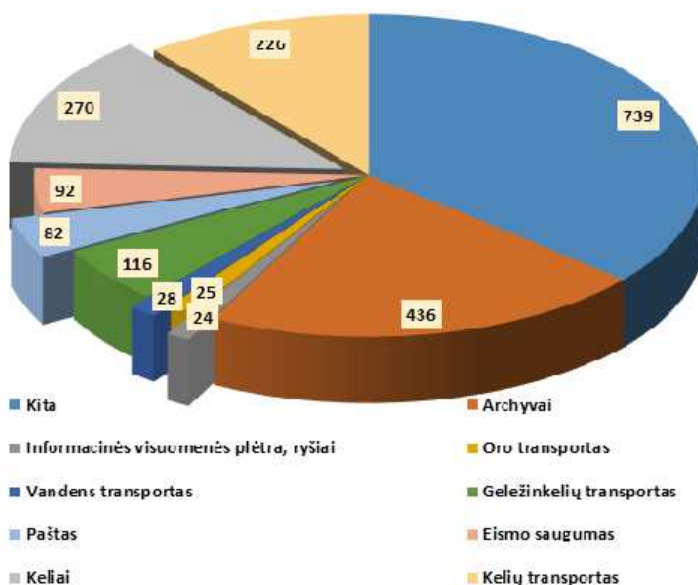
- registruota – **848** prašymai (2015 m. – 862);
- teikta informacija telefonu, el. paštu – **1035** fiziniai ir juridiniai asmenys (2015 m. – 980);
- priimta ir aptarnauta Susisiekimo ministerijoje – **155** asmenys (2015 m. – 238).

IŠ VISO 2016 M. - 2038



2016 m. bendra informacija (registruota prašymų, teikta informacija telefonu, el. paštu, priimta ir aptarnauta asmenų Susisiekimo ministerijoje) – **2038**.

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
116	28	25	270	226	92	82	24	436	739



2016 m. Susisiekimo ministerijoje gauti ir registruoti **848** asmenų prašymai šiais veiklos klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
100	20	19	205	106	64	55	14	155	109

2016 m. teikta informacija telefonu, el. paštu **1035** fiziniams ir juridiniams asmenims šiais veiklos klausimais:

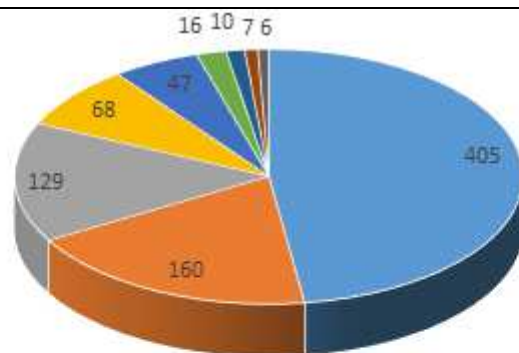
Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
12	8	6	56	117	25	23	10	176	602

2016 m. Susisiekimo ministerijoje aptarnauti **155** asmenys (suteikta informacija arba priimti prašymai) šiais klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
4	-	-	9	3	3	4	-	104	28

2016 m. gautų ir nagrinėtų asmenų prašymų ir skundų (848) pagal ministerijos administracijos padalinius pasiskirstymas:

1.	Kelių transporto ir civilinės aviacijos politikos departamentas (KTCAPD)	405
2.	Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyrius (ISDVS)	160
3.	Vandens ir geležinkelių transporto politikos departamentas (VGTPD)	129
4.	Informacinės visuomenės politikos departamentas (IVPD)	68
5.	Buhalterinės apskaitos skyrius (BAS)	47
6.	Biudžeto ir valstybės turto valdymo departamentas (BVTVD)	16
7.	Plėtros ir tarptautinių ryšių departamentas (PTRD)	10
8.	Personalo administravimo skyrius (PAS)	7
9.	Komunikacijos ir protokolo skyrius (KPS)	6
	Iš viso	848



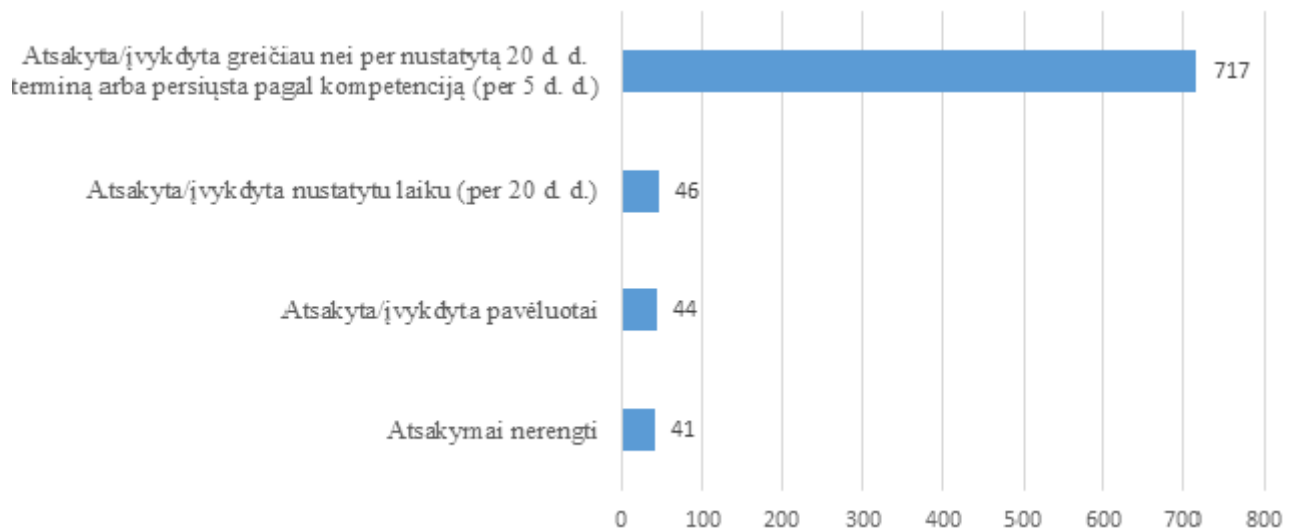
- Kelių transporto ir civilinės aviacijos politikos departamentas (KTCAPD)
- Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyrius (ISDVS)
- Vandens ir geležinkelių transporto politikos departamentas (VGTPD)
- Informacinės visuomenės politikos departamentas (IVPD)
- Buhalterinės apskaitos skyrius (BAS)
- Biudžeto ir valstybės turto valdymo departamentas (BVTVD)
- Plėtros ir tarptautinių ryšių departamentas (PTRD)
- Personalo administravimo skyrius (PAS)
- Komunikacijos ir protokolo skyrius (KPS)

II. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBINIUS REZULTATUS.

Atlikta 2016 m. gautų ir registruotų **848** 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.) – 717 (84,56 proc.);
- atsakyta / įvykdyta nustatytu laiku (per 20 d. d.) – 46 (5,43 proc.);
- atsakyta / įvykdyta pavėluotai – 44 (5,19 proc.);
- atsakymai nerengti* – 41 (4,84 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, – 16 (1,89 proc.);
- atvejai, kai asmenys skundė jį aptarnavusį asmenį, – 0 (0 proc.).

