



LIETUVOS RESPUBLIKOS
SUSISIEKIMO MINISTERIJA

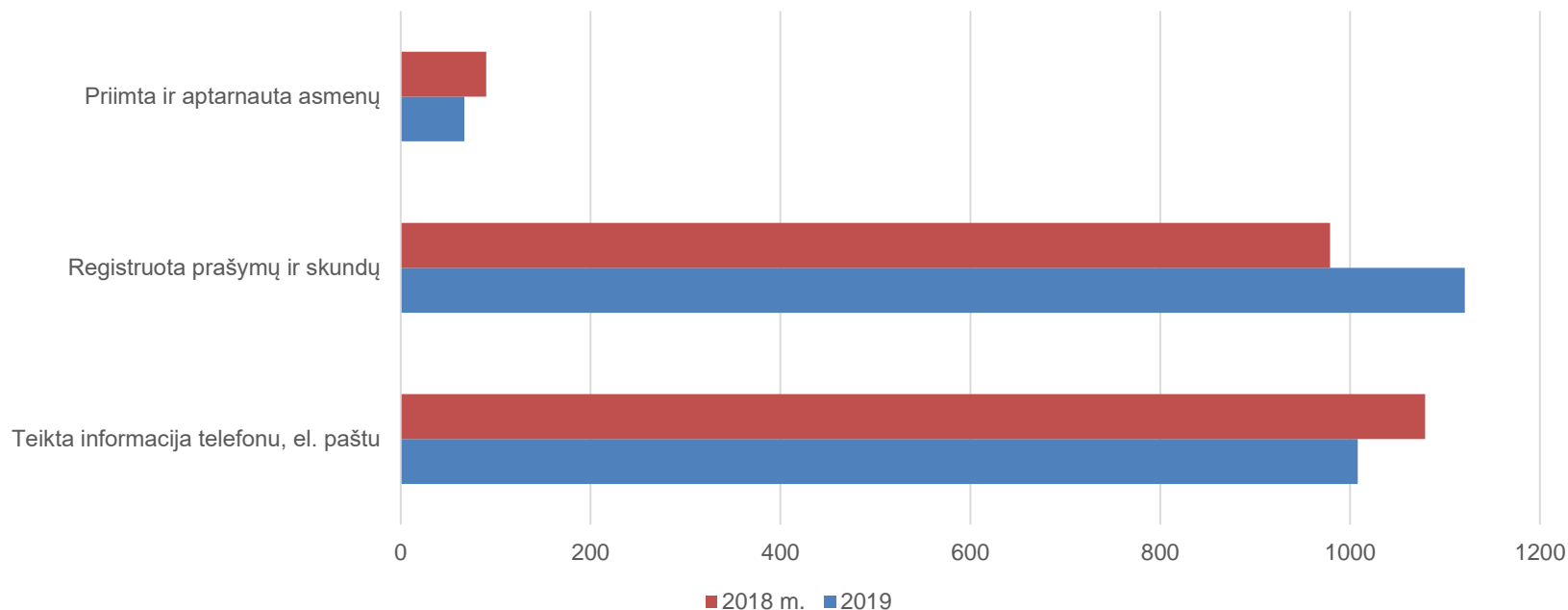
ASMENŲ APTARNAVIMO 2019 M. IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO SUSISIEKIMO MINISTERIJOJE KOKYBĖS ANALIZĖ

2020 m.

I. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL KIEKYBINIUS DUOMENIS

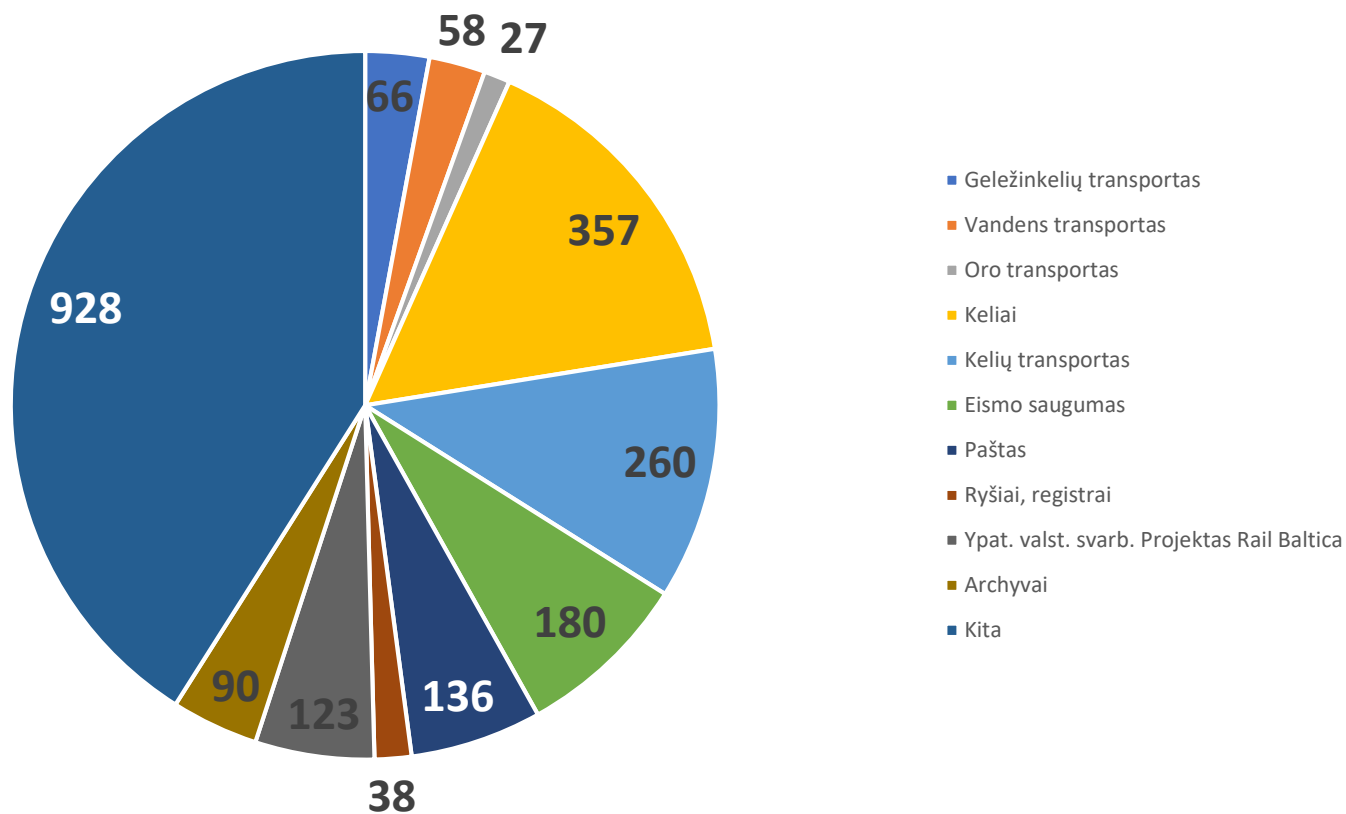
2019 m. Susisiekimo ministerijoje aptarnauti **2263** asmenys (2018 m. – 2148):

- registruota – **1121** prašymas (2018 m. – 979);
- teikta informacija telefonu, el. paštu – **1008** fiziniams ir juridiniams asmenims (2018 m. – 1079);
- priimta ir aptarnauta Susisiekimo ministerijoje – **67** asmenys (2018 m. – 90).



2019 m. bendra informacija (registruota prašymų, teikta informacija telefonu, el. paštu, priimta ir aptarnauta asmenų Susisiekimo ministerijoje) – **2263**.

Geležin- kelių transpor- tas	Vandens transpor- tas	Oro transpor- tas	Keliai	Kelių transpor- tas	Eismo saugumas	Paštas	Ryšiai, registrai	Ypatingos valstybinės svarbos projektas „Rail Baltica“	Archyvai	Kita
66	58	27	357	260	180	136	38	123	90	928



2019 m. Susisiekimo ministerijoje gautas ir užregistruotas **1121** asmenų prašymas šiais veiklos klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Ryšiai, registrai	Ypatingos valstybinės svarbos projektas „Rail Baltica“	Archyvai	Kita
50	28	21	245	152	135	90	12	123	32	233

2019 m. teikta informacija telefonu, el. paštu **1008** fiziniams ir juridiniams asmenims šiais veiklos klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Ryšiai, registrai	Archyvai	Kita
10	24	6	94	106	43	40	18	34	633

2019 m. Susisiekimo ministerijoje aptarnauti **67** asmenys (suteikta informacija arba priimti prašymai) šiais klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Ryšiai, registrai	Archyvai	Kita
3	3	-	9	1	1	3	4	12	31

2019 m. gautų ir nagrinėtų asmenų prašymų ir skundų (**1121**) pagal ministerijos administracijos padalinius pasiskirstymas:

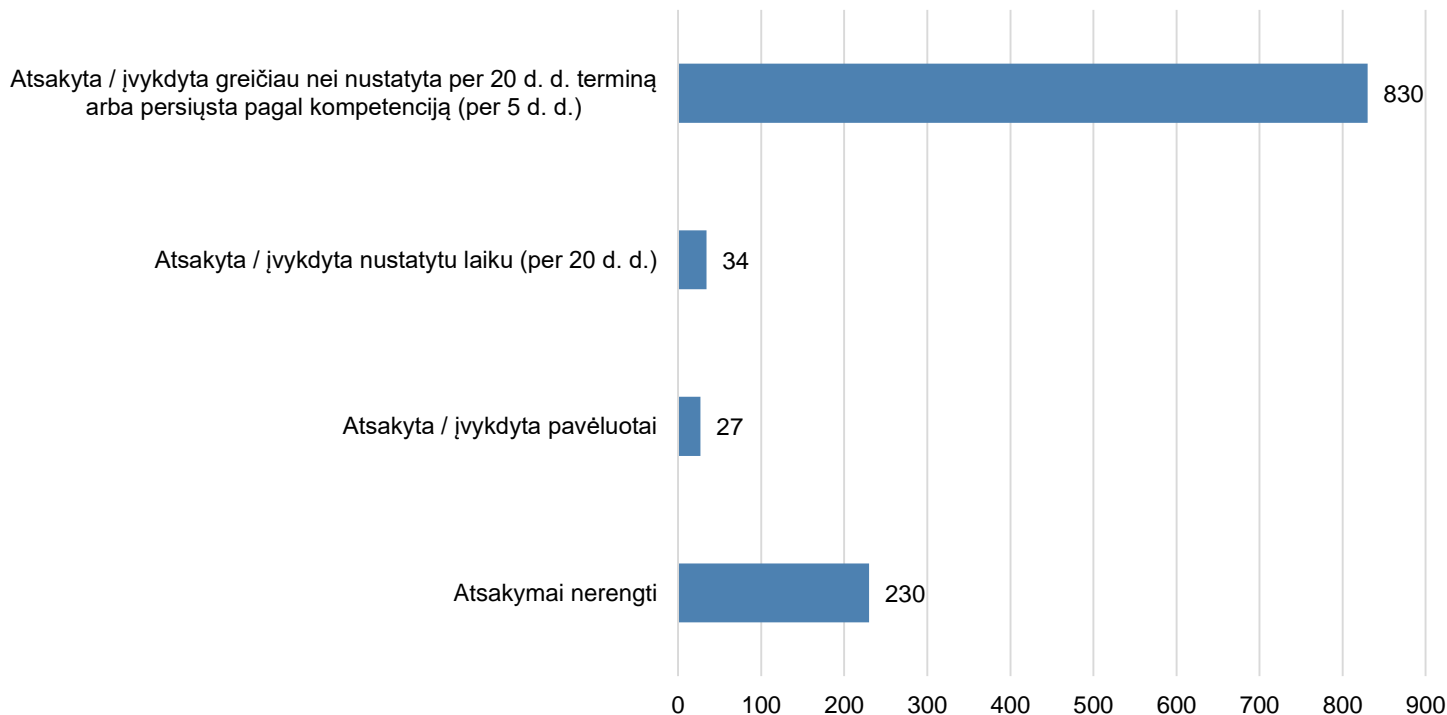
1.	Veiklos kokybės skyrius (VKS)	628
2.	Kelių ir oro transporto politikos grupė (KOTPG)	116
3.	Tinklų ir tarptautinių ryšių departamentas (TTRD)	86
4.	Vandens ir geležinkelių transporto politikos grupė (VGTPG)	10
5.	Dokumentų valdymo skyrius (DVS)	30
6.	Teisės ir personalo skyrius (TPS)	15
7.	Valstybės turto ir įmonių valdymo skyrius (VTĮVS)	5
8.	Biudžeto ir investicijų departamentas	1

II. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBINIUS REZULTATUS

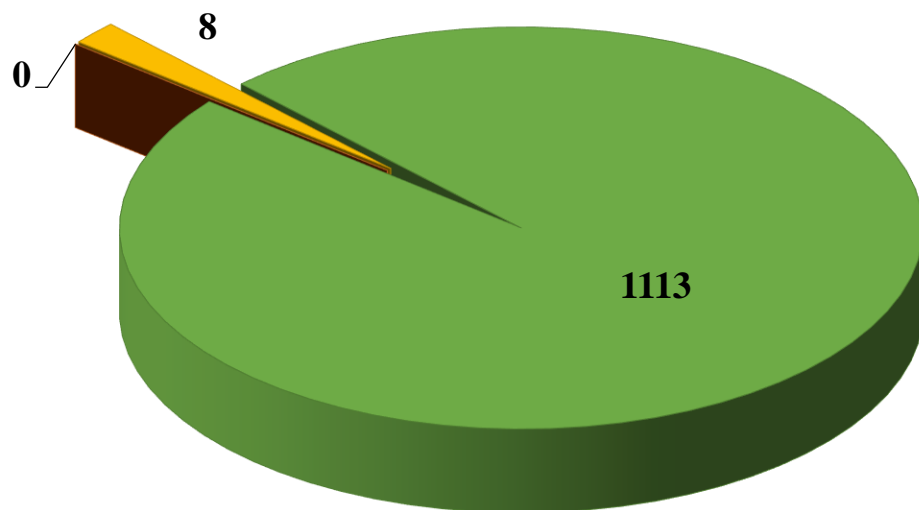
Atlikta 2019 m. gauto ir užregistruoto **1121** asmenų prašymo kokybės vertinimo analizė pagal objektyvaus pobūdžio kriterijus:

- atsakyta / įvykdyta greičiau, nei per nustatytą 20 d. d. terminą, arba persiųsta pagal kompetenciją (per 5 d. d.) – 830 (74,04 proc.);
- atsakyta / įvykdyta nustatytu laiku (per 20 d. d.) – 34 (3,03 proc.);
- atsakyta / įvykdyta pavėluotai – 27 (2,41 proc.);
- atsakymai nerengti* – 230 (20,52 proc.)

*Anoniminiai, asmenų pasiūlymai dėl pateiktų derinti teisės aktų, papildoma informacija dėl anksčiau teiktų prašymų, pasikartojantys (persiųsti iš kelių institucijų) ir kt.



- Atvejai, kai asmenys skundė atsakymą arba kai netenkino pateiktas atsakymas, – 8 (0,71 proc.);
- atvejai, kai asmenys skundė jį aptarnavusį asmenį, – 0 (0 proc.).



- Atvejai, kai asmenys skundė jį aptarnavusį asmenį
- Atvejai, kai asmenys skundė atsakymą arba netenkino pateiktas atsakymas
- Atvejai, kai asmenys neskundė jo aptarnavusio asmens arba pateikto atsakymo