

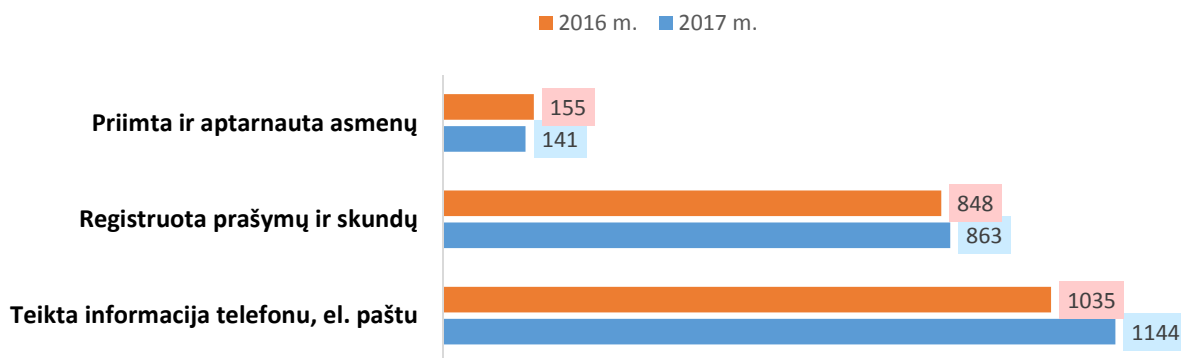
ASMENŲ APTARNAVIMO 2017 M. IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO SUSISIEKIMO MINISTERIJOJE KOKYBĖS ANALIZĖ

I. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL KIEKYBINIUS DUOMENIS.

2017 m. Susisiekimo ministerijoje aptarnauti **2148** asmenys (2016 m. – 2038):

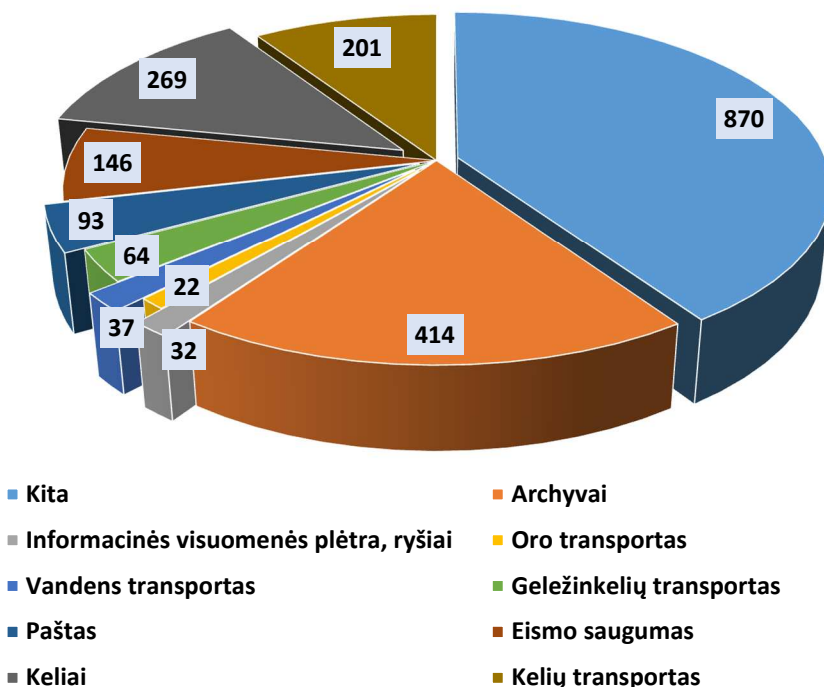
- registruota – **863** prašymai (2016 m. – 848);
- teikta informacija telefonu, el. paštu – **1144** fiziniai ir juridiniai asmenys (2016 m. – 1035);
- priimta ir aptarnauta Susisiekimo ministerijoje – **141** asmenys (2016 m. – 155).

Iš viso 2017 m. - 2148



2017 m. bendra informacija (registruota prašymų, teikta informacija telefonu, el. paštu, priimta ir aptarnauta asmenų Susisiekimo ministerijoje) – **2148**.

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
64	37	22	269	201	146	93	32	414	870



2017 m. Susisiekimo ministerijoje gauti ir registruoti **863** asmenų prašymai šiais veiklos klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
54	27	18	204	93	95	67	19	148	138

2017 m. teikta informacija telefonu, el. paštu **1144** fiziniams ir juridiniams asmenims šiais veiklos klausimais:

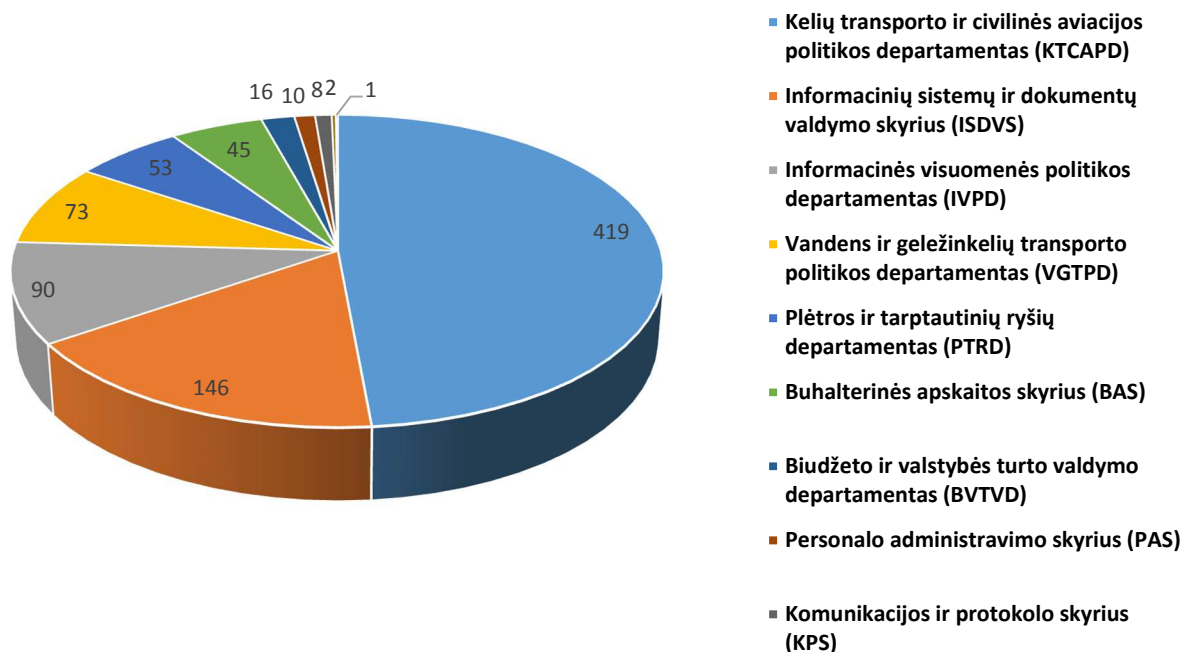
Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai	Archyvai	Kita
8	7	4	61	96	50	23	13	179	703

2017 m. Susisieikimo ministerijoje aptarnautas **141** asmuo (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
2	3	-	4	12	1	3	-	88	28

2017 m. gautų ir nagrinėtų asmenų prašymų ir skundų (863) pagal ministerijos administracijos padalinius pasiskirstymas:

1.	Kelių transporto ir civilinės aviacijos politikos departamentas (KTCAPD)	419
2.	Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyrius (ISDVS)	146
3.	Informacinės visuomenės politikos departamentas (IVPD)	90
4.	Vandens ir geležinkelių transporto politikos departamentas (VGTPD)	73
5.	Plėtros ir tarptautinių ryšių departamentas (PTRD)	53
6.	Buhalterinės apskaitos skyrius (BAS)	45
7.	Biudžeto ir valstybės turto valdymo departamentas (BVTVD)	16
8.	Personalo administravimo skyrius (PAS)	10
9.	Komunikacijos ir protokolo skyrius (KPS)	8
10.	Teisės skyrius (TS)	2
11.	Ūkio skyrius (ŪS)	1
	Iš viso	863



II. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBINIUS REZULTATUS.

Atlikta 2017 m. gautų ir registruotų **863** asmenų prašymų kokybės vertinimo analizė pagal objektyvaus pobūdžio kriterijus:

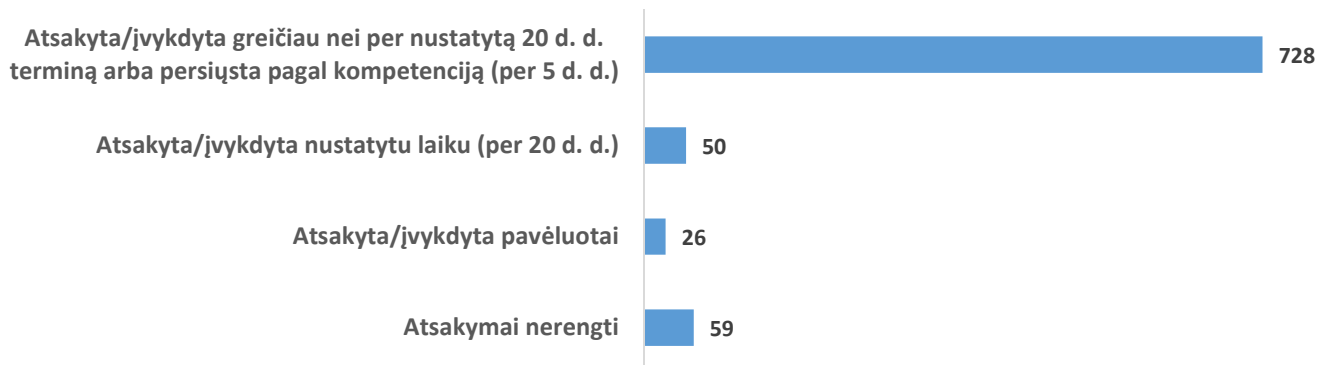
- atsakyta / įvykdyta greičiau, nei per nustatytą 20 d. d. terminą, arba persiųsta pagal kompetenciją (per 5 d. d.) – 728 (84,36 proc.);

- atsakyta / įvykdyta nustatytu laiku (per 20 d. d.) – 50 (5,80 proc.);

- atsakyta / įvykdyta pavėluotai – 26 (3,01 proc.);

- atsakymai nerengti* – 59 (6,83 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, – 3 (0,30 proc.);

- atvejai, kai asmenys skundė jį aptarnavusį asmenį, – 0 (0 proc.).

