



LIETUVOS RESPUBLIKOS
SUSISIEKIMO MINISTERIJA

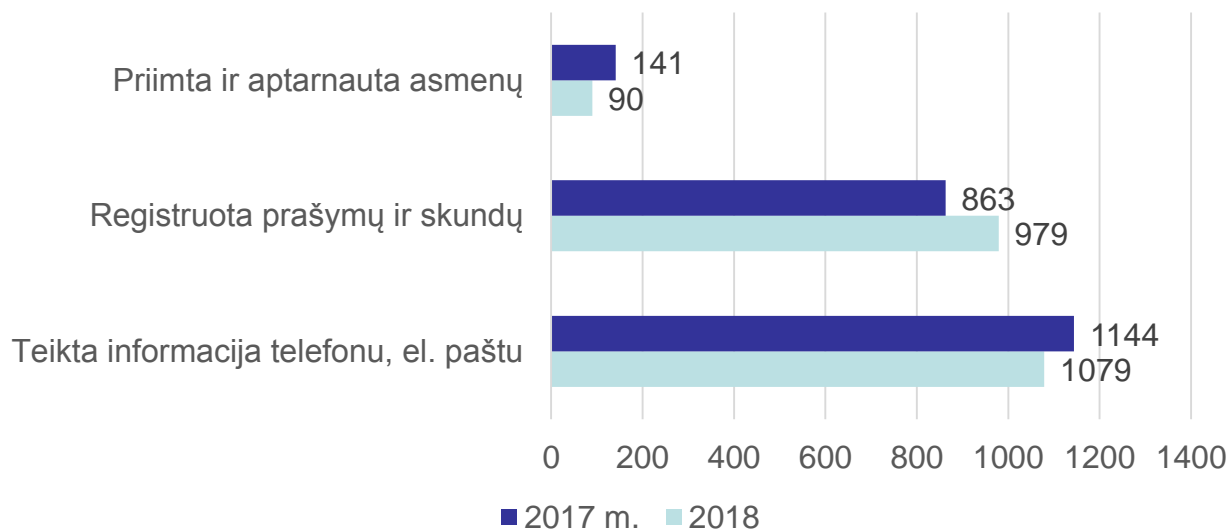
ASMENŲ APTARNAVIMO 2018 M. IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO SUSISIEKIMO MINISTERIJOJE KOKYBĖS ANALIZĖ

2019 m.

I. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL KIEKYBINIUS DUOMENIS

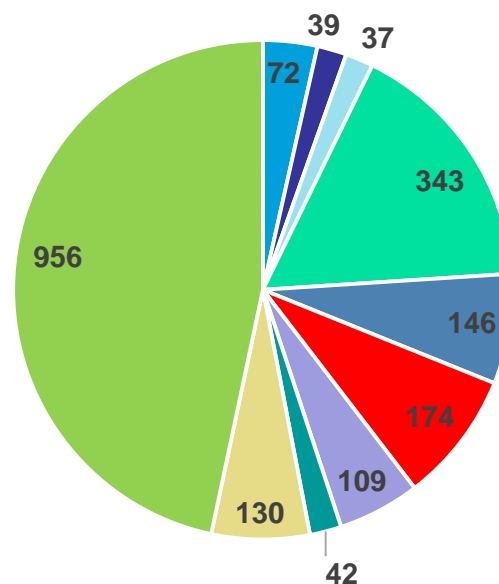
2018 m. Susisieikimo ministerijoje aptarnauti **2148** asmenys (2017 m. – 2148):

- registruota – **979** prašymai (2017 m. – 863);
- teikta informacija telefonu, el. paštu – **1079** fiziniams ir juridiniams asmenims (2017 m. – 1144);
- priimta ir aptarnauta Susisieikimo ministerijoje – **90** asmenų (2017 m. – 141).



2018 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, registrai	Archyvai	Kita
72	39	37	343	146	174	109	42	130	956



- Geležinkelių transportas
 - Oro transportas
 - Kelių transportas
 - Paštas
 - Archyvai
- Vandens transportas
 - Keliai
 - Eismo saugumas
 - Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai
 - Kita

2018 m. Susisiekimo ministerijoje gauti ir registruoti **979** asmenų prašymai šiais veiklos klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai, registrai	Archyvai	Kita
54	20	31	251	131	114	79	18	36	243

2018 m. teikta informacija telefonu, el. paštu **1079** fiziniams ir juridiniams asmenims šiais veiklos klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai, registrai	Archyvai	Kita
9	19	6	80	108	59	27	20	71	680

2018 m. Susisiekimo ministerijoje aptarnauta **90** asmenų (suteikta informacija arba priimti prašymai) šiais klausimais:

Geležinkelių transportas	Vandens transportas	Oro transportas	Keliai	Kelių transportas	Eismo saugumas	Paštas	Informacinės visuomenės plėtra, ryšiai, registrai	Archyvai	Kita
7	-	-	12	7	1	3	4	23	33

2018 m. gautų ir nagrinėtų asmenų prašymų ir skundų (979) pagal ministerijos administracijos padalinius pasiskirstymas:
Laikotarpis nuo 2018-01-01 iki 2018-05-30

1.	Kelių transporto ir civilinės aviacijos politikos departamentas (KTCAPD)	211
2.	Informacinės visuomenės politikos departamentas (IVPD)	58
3.	Plėtros ir tarptautinių ryšių departamentas (PTRD)	45
4.	Vandens ir geležinkelių transporto politikos departamentas (VGTPD)	37
5.	Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyrius (ISDVS)	18
6.	Personalo administravimo skyrius (PAS)	10
7.	Biudžeto ir valstybės turto valdymo departamentas (BVTVD)	8
8.	Buhalterinės apskaitos skyrius (BAS)	2
9.	Teisės skyrius (TS)	1
10.	Komunikacijos ir protokolo skyrius (KPS)	1

Laikotarpis nuo 2018-06-01 iki 2018-12-31

1.	Veiklos kokybės skyrius (VKS)	427
2.	Plėtros ir tarptautinių ryšių departamentas (PTRD), Informacinės visuomenės politikos departamentas (IVPD), Tinklų ir tarptautinių ryšių departamentas (TTRD)	59
3.	Kelių transporto ir civilinės aviacijos politikos departamentas (KTCAPD)	55
4.	Vandens ir geležinkelių transporto politikos departamentas (VGTPD)	10
5.	Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyrius (ISDVS), Dokumentų valdymo skyrius (DVS)	17
6.	Teisės ir personalo skyrius (TPS)	9
7.	Biudžeto ir investicijų departamento Ekonomikos ir apskaitos skyrius (BID EAS)	5
8.	Komunikacijos skyrius (KS)	3
9.	Valstybės turto ir įmonių valdymo skyrius (VTĮVS)	2
10.	Vyriausiasis patarėjas	1

II. KOKYBĖS ANALIZĖ PAGAL PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBINIUS REZULTATUS

Atlikta 2018 m. gautų ir registruotų **979** asmenų prašymų kokybės vertinimo analizė pagal objektyvaus pobūdžio kriterijus:

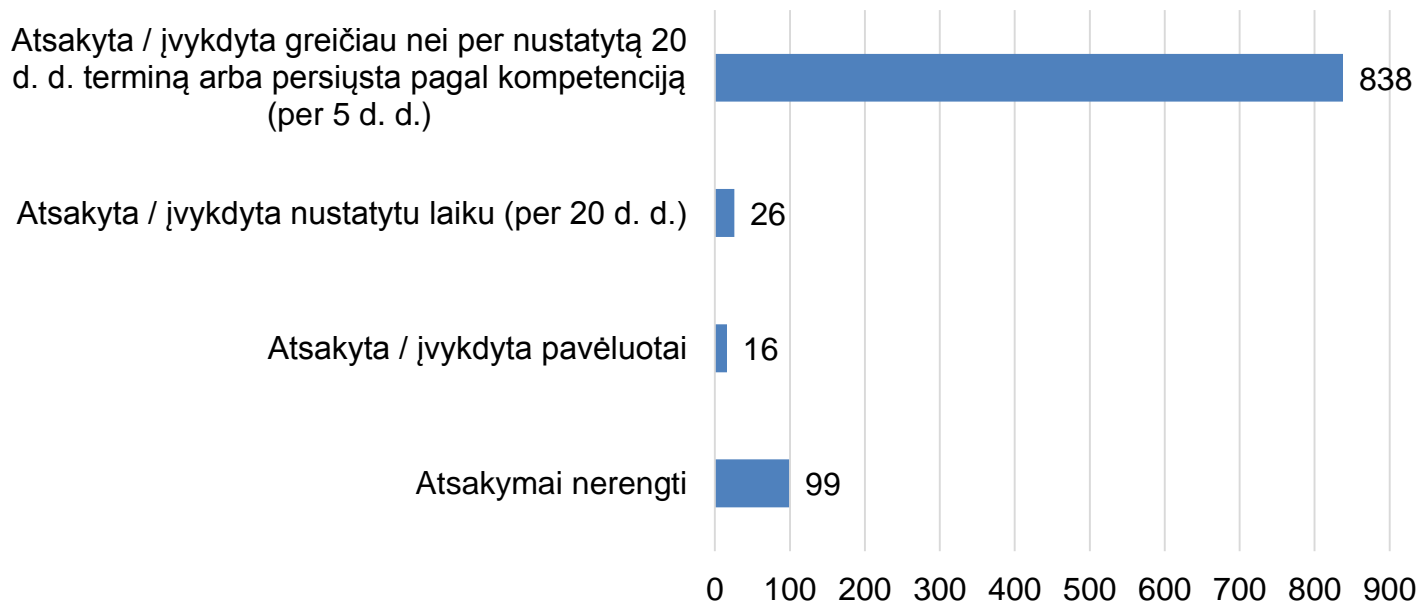
- atsakyta / įvykdyta greičiau, nei per nustatytą 20 d. d. terminą, arba persiūsta pagal kompetenciją (per 5 d. d.) – 838 (85,60 proc.);

- atsakyta / įvykdyta nustatytu laiku (per 20 d. d.) – 26 (2,66 proc.);

- atsakyta / įvykdyta pavėluotai – 16 (1,63 proc.);

- atsakymai nerengti* – 99 (10,11 proc.)

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



- Atvejai, kai asmenys skundė atsakymą arba kai netenkino pateiktas atsakymas, – 5 (0,30 proc.);
- atvejai, kai asmenys skundė jį aptarnavusį asmenį, – 0 (0 proc.).

