

1 lentelė. Pašto paslaugos naudotojų (vartotojų) prašymų nagrinėjimas

Naudotojų (vartotojų) prašymai (skundai)	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2019 m.
Iš viso gauta:	12	16	13	31	72
Ginčijama paslauga*:	12	16	13	31	72
<i>Universalioji pašto paslauga</i>	3	6	10	25	44
<i>Kita pašto paslauga</i>	7	10	2	5	24
<i>Kita</i>	2	0	1	1	4
Prašymų (skundų) priežastys:	13	18	15	37	83
<i>Dėl žalos atlyginimo</i>	5	9	4	14	32
<i>Dėl paslaugų kokybės</i>	3	4	6	6	19
<i>Dėl užmokesčių už paslaugą</i>	3	0	1	1	5
<i>Dėl siuntų grąžinimo</i>	1	4	1	4	10
<i>Kita</i>	1	1	3	12	17
Išnagrinėta**:	13	17	11	23	64
Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis***:	14	17	11	23	65
<i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	9	13	8	18	48
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	0	2	1	4	7
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	6	9	7	14	36
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>	1	2	0	0	3
• <i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	2	0	0	0	2
<i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	5	4	3	5	17
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	0	1	0	0	1
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	5	3	3	4	15
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>	0	0	0	1	1
• <i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	5	4	3	5	17
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	4	3	5	13	
Elektroniniai paklausimai	14	10	11	10	45

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

*** skaičius gali nesutapti su gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičiumi, nes prašymuose (skunduose) keliami reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.

2 lentelė Pašto paslaugos naudotojų (išskyrus vartotojus) prašymų nagrinėjimas

Naudotojų, išskyrus vartotojus, prašymai (skundai)	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2019 m.
Iš viso gauta:	0	1	0	0	1
Ginčijama paslauga*:	0	1	0	0	1
Universalioji pašto paslauga	0	0	0	0	0
Kita pašto paslauga	0	0	0	0	0
Kita	0	1	0	0	1
Prašymų (skundų) priežastys:	0	1	0	0	1
<i>Dėl žalos atlyginimo</i>	0	0	0	0	0
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	0	0	0	0	0
<i>dėl užmokesčių už paslaugą</i>	0	1	0	0	1
<i>dėl siuntų grąžinimo</i>	0	0	0	0	0
<i>kita</i>	0	0	0	0	0
Išnagrinėta**:	0	1	0	0	1
Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis***:					
Išnagrinėta prašymų, iš jų:	0	1	0	0	1
• išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	0	1	0	0	1
• išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	0	0	0	0	0
• išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	0	0	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	0	0	0	0	
Elektroniniai paklausimai	2	0	0	1	3

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

*** skaičius gali nesutapti su gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičiumi, nes prašymuose (skunduose) keliami reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.