

1 lentelė. Pašto paslaugos naudotojų (vartotojų) prašymų nagrinėjimas

Naudotojų (vartotojų) prašymai (skundai)	2017 m.	2018 m.	2019 m.
Iš viso gauta:	55	43	72
Ginčijama paslauga*:	55	43	72
Universalioji pašto paslauga	39	29	44
Kita pašto paslauga	16	13	24
Kita	0	1	4
Prašymų (skundų) priežastys:	55	44	83
<i>Dėl žalos atlyginimo</i>	18	7	32
<i>Dėl paslaugų kokybės</i>	13	22	19
<i>Dėl užmokesčių už paslaugą</i>	4	1	5
<i>Dėl siuntų grąžinimo</i>	9	3	10
<i>Kita</i>	11	11	17
Išnagrinėta**:	52	42	64
Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis***:			
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	48	29	48
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	8	10	7
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	31	15	36
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	3	1	3
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	6	3	2
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	11	13	17
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	0	1	1
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	11	12	15
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	0	0	1
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį			
Elektroniniai paklausimai	55	60	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)	2017 m.	2018 m.	2019 m.
<i>Iš viso gauta:</i>	5	2	1
<i>Ginčijama paslauga*:</i>	5	2	1
<i>Universalioji pašto paslauga</i>	2	1	0
<i>Kita pašto paslauga</i>	3	1	0
<i>Kita</i>	0	0	1
<i>Prašymų (skundų) priežastys:</i>	5	2	1
<i>Dėl žalos atlyginimo</i>	1	1	0
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	3	1	0
<i>dėl užmokesčių už paslaugą</i>	0	0	1
<i>dėl siuntų grąžinimo</i>	0	0	0
<i>kita</i>	1	0	0
<i>Išnagrinėta**:</i>	3	4	1
<i>Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis***:</i>			
<i>Išnagrinėta prašymų, iš jų:</i>	3	4	1
• <i>išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį</i>	3	2	1
• <i>išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį</i>	0	2	0
• <i>išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais</i>	0	0	0
<i>Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį</i>			
<i>Elektroniniai paklausimai</i>	3	2	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.