

1 lentelė. Pašto paslaugos naudotojų (vartotojų) prašymų nagrinėjimas

Naudotojų (vartotojų) prašymai (skundai)	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2020 m.
Iš viso gauta:	27	29	24	36	116
Ginčijama paslauga*:	27	29	24	36	116
<i>Universalioji pašto paslauga</i>	22	14	11	18	65
<i>Kita pašto paslauga</i>	3	13	9	16	41
<i>Kita</i>	2	2	4	2	10
Prašymų (skundų) priežastys:	34	29	24	40	127
<i>Dėl žalos atlyginimo</i>	14	9	11	21	55
<i>Dėl paslaugų kokybės</i>	7	11	0	8	26
<i>Dėl užmokesčių už paslaugą</i>	0	3	1	0	4
<i>Dėl siuntų grąžinimo</i>	1	0	0	2	3
<i>Kita</i>	12	6	12	9	39
Išnagrinėta**:	33	31	24	27	115
Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis***:	33	31	24	27	15
<i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	20	24	19	22	85
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	4	6	1	2	13
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	14	16	13	16	59
• <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	0	0	1	2
• <i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	1	2	5	3	11
<i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	13	7	5	5	30
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	2	3	1	0	6
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	10	3	3	2	18
• <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	1	1	3	6
• <i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	0	0	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	7	5	5	14	
Elektroniniai paklausimai	22	47	35	50	154

* 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.	2020 m.
Iš viso gauta:	1	2	0	5	8
Prašymų (skundų) priežastys:	1	2	0	5	8
<i>Dėl žalos atlyginimo</i>	0	2	0	1	3
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	0	0	0	1	1
<i>dėl užmokesčių už paslaugą</i>	0	0	0	0	0
<i>dėl siuntų grąžinimo</i>	0	0	0	0	0
<i>kita</i>	1	0	0	3	4
Išnagrinėta**:	1	2	0	5	8
Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis***:	1	2	0	5	8
Išnagrinėta prašymų, iš jų:	1	2	0	5	8
• išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	1	2	0	5	8
• išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	X	0	0	0	0
• išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	0	X	X	X	X
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	0	0	0	0	X
Elektroniniai paklausimai	0	1	2	1	4

* 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.