

**Pašto paslaugos naudotojų (vartotojų) prašymų nagrinėjimas 2022 m.**

<b>Naudotojų (vartotojų) prašymai (skundai)</b>	<b>I ketv.</b>	<b>II ketv.</b>	<b>III ketv.</b>
<b>1. Gauta vartotojų prašymų</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>26</b>
<b>1.1. Ginčijama paslauga:</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>26</b>
– universalioji pašto paslauga	19	19	15
– kita pašto paslauga	24	14	11
– kita	3	1	0
<b>1.2. Prašymų (skundų) priežastys*:</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>32</b>
– dėl žalos atlyginimo	25	19	15
– dėl paslaugų kokybės	19	16	15
– dėl užmokesčių už paslaugą	1	0	0
– dėl siuntų grąžinimo	2	1	1
– kita	1	1	1
<b>2. Išnagrinėta prašymų:</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>34</b>
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	37	22	22
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	<del>12</del>	9	12
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	12	<del>0</del>	<del>0</del>
<b>2.1. Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis**:</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>34</b>
<b>2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	8	4	6
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	21	17	13
– 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	5	0	0
<b>2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	4	2	0
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	7	6	11
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	1	0	0
– gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	1	1
<b>3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>4. Gauti elektroniniai paklausimai</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>37</b>

\* prašyme (skunde) gali būti nurodytos kelios kreipimosi priežastys;

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

**Pašto paslaugos naudotojų (išskyrus vartotojus) prašymų nagrinėjimas 2022 m.**

Naudotojų, išskyrus vartotojus, prašymai (skundai)	I ketv.	II ketv.	III ketv.
<b>1. Gauta prašymų</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Ginčijama paslauga:</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
– universalioji pašto paslauga	3	0	5
– kita pašto paslauga	0	1	3
– kita	0	0	0
<b>1.2. Prašymų (skundų) priežastys*:</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
– dėl žalos atlyginimo	2	1	7
– dėl paslaugų kokybės	1	0	3
– dėl užmokesčių už paslaugą	0	0	0
– dėl siuntų grąžinimo	1	0	0
– kita	0	0	1
<b>2. Išnagrinėta prašymų:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	2	1	4
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	<del>0</del>	1	0
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	0	<del>0</del>	<del>0</del>
<b>2.1. Prašymų (skundų) nagrinėjimo baigtis**:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	1	0	1
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	1	1	3
– 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	0
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
<b>2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	0	0	0
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	0	1	0
– 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	0
– gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
<b>3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>4. Gauti elektroniniai paklausimai</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

\* prašyme (skunde) gali būti nurodytos kelios kreipimosi priežastys;

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