

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2025 m. gegužės 5 d. įsakymu
Nr. V-193

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS KLAIPĖDOS SKYRIAUS
2025 METŲ VEIKLOS PLANAS**

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
I TIKSLAS. DIDINTI "SODROS" NAŠUMĄ (skaitmeninė transformacija, procesų perdėliojimas)				
Rodiklis – Veiklos sąnaudų lygis – 1,57 proc. (be išmokų pristatymo sąnaudų)				
1 uždavinys. Automatizuoti veiklos procesus				
1.1.	Pradėti neužbaigtose popierinėse bylose esančių popierinių dokumentų originalų išsaugojimą elektronine forma ir susiejimą su virtualia byla (vadovaujantis pilotiniu veiklos procesu (vienišo asmens išmokos skyrimo ir mokėjimo bei pensijų socialinio draudimo stažo duomenų kaupimo, kai nėra įgyta stažo iki 1994-12-31))	Kiekybinis Vadovaujantis pilotinio veiklos proceso (vienišo asmens išmokos skyrimo ir mokėjimo bei pensijų socialinio draudimo stažo duomenų kaupimo, kai nėra įgyta stažo iki 1994-12-31) nuostatomis, popieriniai dokumentai išsaugoti elektronine forma. Pilotinių veiklos procesų neužbaigtose popierinėse bylose esančių popierinių dokumentų originalų išsaugojimas elektronine forma ir susiejimas su virtualia byla - iki 5 proc.	Dokumentų tvarkymo skyrius ir I, II, III, IV Pensinių išmokų skyriai	2025 m. II-III ketv.
2 uždavinys. Pagerinti darbuotojų kompetencijas procesų reorganizavime				
2.1.	Gilinti darbuotojų procesinės veiklos žinias ir ugdyti gebėjimus skaityti procesų schemas	Kiekybinis. Įvykę mokymai – ne mažiau kaip 1 vnt. mokymų.	Struktūriniai padaliniai	2025 m. I ketv.
3 uždavinys. Pagerinti dabartinės sistemos PI kokybę				
II TIKSLAS. DIDINTI DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMĄ				

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
Rodiklis – Darbuotojų išitraukimas – 29 proc., Darbuotojų skaičius, atitinkantis algų rėžio vidurį – 45 proc.				
4 uždavinys. Šalinti darbuotojų išitraukimo trikdžius				
4.1.	Tobulinti vidinę komunikaciją:			
4.1.1.	Organizuoti komandos formavimo užsiėmimus Fondo valdybos Klaipėdos skyriuje	Kiekybinis. Fondo valdybos Klaipėdos skyriuje įvykusių komandų formavimo užsiėmimų skaičius – 16 vnt.	Teisės ir personalo skyrius	2025 m. I-IV ketv.
4.1.2.	Informuoti darbuotojus apie aktualius veiklos "Sodros" klausimus, užtikrinti grįžtamąjį ryšį tarp vadovybės ir darbuotojų	Kiekybinis. Organizuoti ketvirtiniai susitikimai tarp darbuotojų ir vadovybės aktualiais veiklos "Sodros" klausimais, taip užtikrinant grįžtamąjį ryšį – 4 kartai	Teisės ir personalo skyrius	2025 m. I-IV ketv.
4.1.3.	Komunikuoti strateginius tikslus skyriuje	Kiekybinis. Intranete paskelbti (ne mažiau kaip 1 kartą per mėnesį) naujienlaiškiai, straipsniai apie "Sodros" strateginius tikslus	Teisės ir personalo skyrius	2025 m. I-IV ketv.
4.2.	Didinti darbuotojų darbo užmokestį	Kiekybinis. Darbuotojų skaičius, atitinkantis algų rėžio vidurį – ≥ 45 proc.	Finansų ir apskaitos skyrius	2025 m. I-IV ketv.
III TIKSLAS. DIDINTI KLIENTŲ PASITENKINIMĄ				
Rodiklis – Klientų pasitenkinimas "Sodros" paslaugų kokybe – 75 proc.				
5 uždavinys. Padidinti klientų pasitenkinimą "Sodros" teikiamomis paslaugomis				
5.1.	Pagerinti klientų aptarnavimo kokybę Klientų aptarnavimo skyriaus priimamuosiuose, atliekant aptarnavimo kokybės apklausas	Kiekybinis. Klientų aptarnavimo kokybės lygis Klientų aptarnavimo skyriaus priimamuosiuose – 85 proc. ir daugiau	Klientų aptarnavimo skyrius	2025 m. I-IV ketv.
5.2.	Padidinti klientų aptarnavimo telefonu produktyvumą, aptarnaujant klientus Klientų aptarnavimo skyriaus priimamuosiuose	Kiekybinis. Pasiiekta, kad 2025 metais Klientų aptarnavimo skyriaus priimamuosiuose „Genesys“ įrašančiais	Klientų aptarnavimo skyrius	2025 m. IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
		telefonais būtų aptarnauta ne mažiau kaip 33 000 skambučių. Rizika: dėl tiesiogiai klientus aptarnaujančių specialistų trūkumo (kasmetinės atostogos, laikinasis nedarbingumas, neužimtos pareigybės ir pan.) gali kilti rizika, kad nebus skiriami specialistai klientų konsultacijoms „Genesys“ įrašančiais telefonais teikti.		
5.3.	Pagerinti pensinių išmokų gavėjams teikiamų paslaugų kokybę, šalinant pensinių išmokų skyrimo ir mokėjimo vėlavimo priežastis, efektyvinant procesus ir darbo organizavimą	Kiekybinis. Laiku priimti sprendimai dėl pensinių išmokų skyrimo ir mokėjimo – 99,85 proc. Pagrįstų skundų pripažinta ne daugiau kaip 5 proc. (Fondo valdyboje 2021 - 2024 m. išnagrinėtų Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus pagrįstų skundų pensinių išmokų klausimais - 9,11proc.)	I, II, III, IV Pensinių išmokų skyriai	2025 m. I–IV ketv.
5.4.	Pagal veiklos sritį įvertinti užklausų dėl skambinimo klientams šablonų pakeitimų/panaikinimų/naujų parengimo poreikį (pasikeitus darbo procedūroms, teisės aktams ir pan.)	Kokybinis. Pakeisti/panaikinti/parengti nauji užklausų dėl skambinimo klientams šablonai pagal veiklos sritį	I, II, III, IV Pensinių išmokų skyriai	2025 m. I ketv.
5.5.	Pagerinti išmokų gavėjams teikiamų paslaugų kokybę, mažinant pagrįstų skundų nepensinių išmokų srityje skaičių	Kiekybinis Pagrįstų skundų skaičius 5 proc. mažesnis, palyginus su Fondo valdyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2021-2024 m. išnagrinėtų skundų vidurkiu (7,85 proc.)	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai	2025 m. I-IV ketv.
5.6.	Suorganizuoti susitikimą su Klaipėdos miesto Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos specialistais ir aptarti	Kiekybinis Suorganizuotas ne mažiau kaip vienas susitikimas	I Nepensinių išmokų skyrius	2025 m. IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
	klausimus, susijusius su darbingumo lygio nustatymu			
5.7.	Bendradarbiauti su asmens sveikatos priežiūros įstaigomis dėl nedarbingumo pažymėjimų bei nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo taisyklių taikymo praktikoje bei užtikrinant laikinojo nedarbingumo kontrolės kokybę	Kiekybinis. Kiekvieno vyriausiojo specialisto, vykdančio nedarbingumo kontrolės funkcijas, gydymo įstaigose suorganizuoti ne mažiau kaip keturi seminarai per metus bei tais atvejais, kai nedarbingumo pažymėjimai išduoti/tęsti nepagrįstai, pažeidimai aptarti su pažeidimus padariusiais gydytojais, pateikta ataskaita apie suorganizuotus seminarus bei aptartus pažeidimus	I Nepensinių išmokų skyrius	2025 m. I-IV ketv.
6.	Kiti darbai			
6.1.	Analizuoti veiklos rezultatus pagal nustatytą veiklos vertinimo kriterijų „Įmokų surinkimo lygis“ bei veiklos stebėsenos kriterijus „Draudėjų, skolingų Fondo biudžetui virš 3 Eur, dalis“, „Išieškotinos draudėjų skolos lygis“, „Nurašytų skolų lygis“.	Kokybinis. Kiekvieną ketvirtį išanalizuoti veiklos rezultatai, įvertinti pokyčiai bei skyriaus vedėjui pateiktos išvados nurodant siūlomas priemones įmokų surinkimui didinti.	Įmokų išieškojimo skyriaus patarėjai	2025 m. I-IV ketv.
6.2.	Analizuoti draudėjų, turinčių ne mažesnę kaip 3000 Eur įsiskolinimą Fondo biudžetui, skolos kitimą, lyginant 2024 m. III ketv. su 2025 m. III ketv.	Kiekybinis. Draudėjų, turinčių ne mažesnę kaip 3000 Eur įsiskolinimą Fondo biudžetui, įsiskolinimo mažėjimas ne mažiau kaip 10 proc., lyginant 2024 m. III ketv. su 2025 m. III ketv.	Įmokų išieškojimo skyrius	2025 m. I-III ketv.
6.2.	Analizuoti veiklos rezultatus pagal nustatytą veiklos vertinimo kriterijų „Įmokų surinkimo lygis“ bei veiklos stebėsenos kriterijų „Draudėjų, skolingų Fondo biudžetui virš 3 Eur, dalis“	Kokybinis. Kiekvieną ketvirtį išanalizuoti veiklos rezultatai, įvertinti pokyčiai bei skyriaus vedėjui pateiktos išvados, nurodant siūlomas priemones įmokų surinkimui didinti	I, II ir III Registro skyrių patarėjai	2025 m. I–IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
6.4.	Užtikrinti dokumentų valdymo veiklos efektyvumą užtikrinant, kad parengtų popierinių vidaus dokumentų dalis neviršytų 5 proc.	Kiekybinis. Atlikta parengtų vidaus dokumentų analizė, įvertinti galimi vidaus dokumentų rengimo pokyčiai (pagal dokumento formą) bei numatytos priemonės veiklai tobulinti. Sudarytų skaitmeninės kilmės vidaus dokumentų dalis nuo visų įstaigos rengiamų vidaus dokumentų - 95 proc.	Dokumentų tvarkymo skyrius	2025 m. I-IV ketv.
6.5.	Optimizuoti užbaigtų (neveikiančių) bylų saugyklų plotą	Kiekybinis. Užbaigtų (neveikiančių) bylų saugyklų plotas sumažintas 5 proc.	Dokumentų tvarkymo skyrius	2025 m. IV ketv.
6.6.	Užtikrinti popierinių archyvinių dokumentų, kurių saugojimo terminas pasibaigė, sunaikinimą. Atlikus popierinių dokumentų vertės ekspertizę, atrinktos naikinti popierinės bylos sunaikintos	Kiekybinis. Efektyvus saugyklų saugomų plotų panaudojimas: sunaikintos popierinės bylos, kurių saugojimo terminas pasibaigė, 100 proc.	Dokumentų tvarkymo skyrius	2025 m. IV ketv.
6.7.	Sisteminti duomenis apie vaikų išlaikymo išmokų permokas	Kokybinis. Susisteminti duomenys apie nustatytas/išieškotas vaikų išlaikymo išmokų permokas, pateikta informacija Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus II Nepensinių išmokų skyriaus vedėjui bei direktoriaus pavaduotojui, kuruojančiam I, II ir III Nepensinių išmokų skyrius, dėl tolimesnio permokų skolų išieškojimo	Finansų ir apskaitos skyrius	2025 m. I-IV ketv.
6.8.	Analizuoti nepensinių išmokų permokų susigrąžinimą	Kiekybinis. Išanalizuotas nepensinių išmokų permokų išieškojimo vykdymas, pateiktos išvados ir priemonės veiklai gerinti. Nepensinių išmokų permokų susigrąžinimo lygis – ne mažiau 40 proc. Vaikų išlaikymo išmokų permokų, nustatytų nuo 2018 m., susigrąžinimo lygis – ne mažiau 25 proc.	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai	2025 m. I-IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
		Reikalavimų dėl nepensinių išmokų permokų susigrąžinimo pateikimo lygis – 95 proc.		
6.9.	Aptarti Nepensinių išmokų skyrių veiklos vertinimo rodiklių rezultatus	Kokybinis. Aptarti Nepensinių išmokų skyrių veiklos 2024 m. IV ketvirčio ir 2025 m. I, II, III ketvirčio rezultatai, esant poreikiui, numatytos priemonės veiklos vertinimo rodikliams gerinti	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai	2025 m. I-IV ketv.