

PATVIRTINTA
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2024 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. V-117

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS KLAIPĖDOS SKYRIAUS
2024 METŲ VEIKLOS PLANAS**

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
I TIKSLAS. DIDINTI KLIENTŲ PASITENKINIMĄ APTARNAVIMU, GERINTI TEIKIAMU PASLAUGŲ KOKYBĘ				
Rodiklis – Bendras klientų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis – ne mažiau kaip 77 proc.				
1 Uždavinys. Supaprastinti savarankiškai dirbančių asmenų įmokų mokėjimą				
1.1.	Pasiekti, kad klientų aptarnavimo kokybės lygis Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Klaipėdos skyriaus (Fondo valdybos Klaipėdos skyrius) priimamuosiuose pagal klientų apklausas 2024 m. siektų ne mažiau kaip 82 proc.	Kiekybinis. 2024 m. klientų aptarnavimo kokybės lygis Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus priimamuosiuose pagal klientų apklausas siekia 82 proc. ir daugiau	I ir II Klientų aptarnavimo skyriai	2024 m. I-IV ketv.
1.2.	Informuoti savarankiškai dirbančius asmenis, deklaravusius praėjusių metų pajamas, apie mokėtinas įmokas	Kiekybinis. Informuota 95 proc. savarankiškai dirbančių asmenų, deklaravusių praėjusių metų pajamas, apie mokėtinas įmokas	I, II ir III Registro skyriai	2024 m. II ketv.
2 Uždavinys. Teikti savalaikes paslaugas ir laiku mokėti išmokas:				
2.1.	Aptarti Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (Fondo valdyba) išnagrinėtų pensinių išmokų gavėjų skundų rezultatus ir pateiktas rekomendacijas, numatyti veiksmus veiklai tobulinti	Kokybinis. Aptarti Fondo valdyboje išnagrinėtų pensinių išmokų gavėjų skundų rezultatai ir pateiktos rekomendacijos, numatyti veiksmai veiklai tobulinti	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai	2024 m. I-IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
		Kiekybinis. Per einamuosius metus išnagrinėjus pensinių išmokų gavėjų skundus, pagrįstais pripažinta 5 proc. mažiau nuo išnagrinėtų Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus skundų palyginus su 2020 – 2023 m. vidurkiu		
2.2.	Atlikti savalaikį nuo 2024-01-01 įsigaliojusio 2023 m. gruodžio 14 d. Socialinio draudimo pensijų įstatymo pakeitimo įstatymo Nr. XIV-2361 įgyvendinimą	Kokybinis. Nustatyta tvarka ir terminais paskirtos, perskaiciuotos, atnaujintos socialinio draudimo pensijos ir išmokėtos pensijų nepriemokos	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai	2024 m. III ketv.
3 Uždavinys. Patogiai teikti aktualią informaciją klientams, gerinti jų informavimą:				
3.1.	Padidinti klientų aptarnavimo telefonu produktyvumą ir aptarnaujant klientus Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus priimamuosiuose	Kiekybinis. Pasiekta, kad 2024 metais Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus priimamuosiuose „Genesys“ įrašančiais telefonais būtų aptarnauta ne mažiau kaip 33 000 skambučių	I ir II Klientų aptarnavimo skyriai	2024 m. IV ketv.
3.2.	Informuoti visuomenę apie valstybinio socialinio draudimo aktualijas	Kiekybinis. Pagal gautus kvietimus sudalyvauta visuose seminaruose/renginiuose visuomenei atstovaujant „Sodrą“ pagal veiklos sritį	I ir II Klientų aptarnavimo skyriai	2024 m. I-IV ketv.
3.3.	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 ir IV Pensinių išmokų skyriai I, II ir III Registro skyriai I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai Įmokų išieškojimo skyrius	2024 m. I-IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
3.4.	Įvertinti klientams dažniausiai siunčiamų raštų šablonų pakeitimų/naujų parengimo poreikį (pasikeitus darbo procedūroms, teisės aktams ir pan.)	Kokybinis. Pakeisti/parengti nauji klientams dažniausiai siunčiamų raštų šablonai	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai	2024 m. II, IV ketv.
3.5.	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	2024 m. I-IV ketv.
II TIKSLAS. DIDINTI DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJĄ IR ĮSITRAUKIMĄ				
Rodiklis – Darbuotojų įsitraukimas – Viešojo sektoriaus vidurkis				
4 uždavinys. Ugdyti darbuotojų kompetencijas				
4.1.	Pagal nustatytą darbuotojų profesinių bei bendrųjų kompetencijų mokymų poreikį suorganizuoti mokymai	Kiekybinis. Suorganizuoti vidiniai/išoriniai, kontaktiniai/nuotoliniai mokymai darbuotojams – ne mažiau kaip 3 vnt. mokymų kiekvienam darbuotojui per metus	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. I-IV ketv.
5 uždavinys. Kelti procesų valdymo ir informacinių technologijų kompetencijas				
5.1.	Analizuoti veiklos procesus, taikomųjų bei kitų informacinių sistemų veikimą, teikti pasiūlymus dėl veiklos procesų ir informacinių sistemų tobulinimo	Kokybinis. Pateiktas ne mažiau kaip 1 pasiūlymas	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai I, II ir III Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai I ir II Klientų aptarnavimo skyriai Dokumentų tvarkymo skyrius	2024 m. IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
			Teisės ir personalo skyrius Finansų ir apskaitos skyrius	
6 uždavinys. Kurti ir įgyvendinti žmogiškųjų išteklių valdymo procesus				
6.1.	Planuoti pareigybių atsilaisvinimą ir vykdyti operatyvų asmenų priėmimą į pareigas	Kokybinis. Operatyviai paskelbti konkursai bei atrankos. Atrankos įvykdytos per įmanomai trumpiausią terminą	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. I-IV ketv.
6.2.	Stebėti naujų darbuotojų adaptacijos ir integracijos bei darbuotojų išėjimo iš darbo procesus	Kokybinis. Įvertintas grįžtamasis ryšys po adaptacijos laikotarpio, pateikti siūlymai tiesioginiams vadovams ir mentoriams. Identifikuotos įstaigą paliekančių darbuotojų išėjimo priežastys	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. I-IV ketv.
6.3.	Parengti atmintinę asmens duomenų apsaugos klausimais naujai priimtiems darbuotojams bei grįžusiems iš vaiko priežiūros atostogų	Kokybinis. Parengta atmintinė asmens duomenų apsaugos klausimais naujai priimtiems darbuotojams bei grįžusiems iš vaiko priežiūros atostogų	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. II ketv.
6.4.	Parengti atmintinę apie Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus struktūrą bei funkcijas naujai priimtiems darbuotojams	Kokybinis. Parengta atmintinė apie Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus struktūrą bei funkcijas naujai priimtiems darbuotojams	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. II ketv.
6.5.	Didinti darbuotojų kvalifikaciją	Kokybinis. Įvykę pasitarimai, pasidalinta gerąja praktika tarp veiklos skyrių	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai I, II ir III Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai I ir II Klientų aptarnavimo skyriai Dokumentų tvarkymo skyrius	2024 m. I-IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
			Teisės ir personalo skyrius Finansų ir apskaitos skyrius	
III TIKSLAS. OPTIMALIAI NAUDOTI IŠTEKLIUS				
Rodiklis – Veiklos sąnaudų lygis –1,68 proc.				
7 uždavinys. Atnaujinti ir perkonstruoti veiklos procesus automatizavimui				
7.1.	Fondo valdybai pateikus darbo procedūrų aprašų, taisyklių, vidaus kontrolės aprašų projektus, teikti pastabas bei pasiūlymus	Kokybinis. Pateiktos pastabos ir pasiūlymai	Įmokų išieškojimo skyrius I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai Finansų ir apskaitos skyrius	2024 m. I-IV ketv.
8 uždavinys. Įgyvendinti funkcijų ir įstaigos centralizavimą				
8.1.	Pateikti pastabas, pasiūlymus Fondo valdybos Veiklos buhalterinės apskaitos skyriui rengiant standartizuotas veiklos apskaitos procesų schemas	Kokybinis. Parengtos pastabos ir pasiūlymai dėl standartizuotų veiklos apskaitos procesų pagal Fondo valdybos Veiklos buhalterinės apskaitos skyriaus užklausas ir nurodytus terminus	Finansų ir apskaitos skyrius	2024 m. IV ketv.
8.2.	Laiku perkelti Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus fondo apskaitos likučius į Fondo valdybos balansinį vienetą	Kokybinis. Fondo valdybos Klaipėdos skyriaus fondo apskaitos likučiai perkelti į Fondo valdybos balansinį vienetą ir nuo 2024 m. fondo apskaita tvarkoma viename Fondo valdybos balansiniame vienetė	Finansų ir apskaitos skyrius	2024 m. II ketv.
9 uždavinys. Automatizuoti veiklos procesus grįstus atnaujinimais IT programinėmis priemonėmis				
9.1.	Identifikuoti Išmokų taikomojoje sistemoje Tiesioginio mokėjimo (Žaliuose) sąrašuose	Kokybinis.	I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai	2024 m. I ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
	esančius atvejus (klaidas), kai ligos išmokos epizodai neturėtų patekti į šiuos sąrašus	Fondo valdybos Nepensinių išmokų skyriui pateikti duomenys apie nustatytus atvejus (klaidas), kai ligos išmokos epizodai neturėtų patekti į Tiesioginio mokėjimo (Žalius) sąrašus		
10. Kiti darbai				
10.1.	Pagal Ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymo pakeitimo įstatymus (Įstatymas) paskirti motinystės išmokas vaiką įvaikinusioms įmotėms, taip pat ligos išmokas nuolatiniais globotojams bei išmokas pagal bendrosios praktikos slaugytojų, išplėstinės praktikos slaugytojų ar akušerių išduotus nedarbingumo pažymėjimus	Kokybinis. Užtikrinta, kad ligos ir motinystės išmokos paskirtos Įstatyme nustatyta tvarka bei bendrosios praktikos slaugytojams, išplėstinės praktikos slaugytojams ir akušeriams suteiktos teisės Elektroninių pažymėjimų tvarkymo sistemoje išduoti elektroninius nedarbingumo pažymėjimus	I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai	2024 m. III-IV ketv.
10.2.	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 30 proc. Reikalavimų dėl nepensinių išmokų permokų susigrąžinimo pateikimo lygis – 95 proc.	I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai	2024 m. I-IV ketv.
10.3.	Aptarti Nepensinių išmokų skyrių veiklos rezultatus	Kokybinis.	I, II ir III Nepensinių išmokų skyriai	2024 m. I-IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
		Aptarti Nepensinių išmokų skyrių veiklos rezultatai, numatytos priemonės veiklai tobulinti		
10.4.	Analizuoti veiklos rezultatus pagal nustatytą veiklos vertinimo kriterijų „Įmokų surinkimo lygis“ bei veiklos stebėsenos kriterijų „Draudėjų, skolingų Fondo biudžetui virš 3 Eur, dalis“, įvertinti pokyčius ir priežastis	Kokybinis. Išanalizuoti veiklos rezultatai, įvertinti pokyčiai ir priežastys, pateiktos išvados	I, II ir III Registro skyriai	2024 m. I-IV ketv.
10.5.	Analizuoti veiklos stebėsenos kriterijų rezultatus pagal nustatytus veiklos stebėsenos kriterijus Draudėjų, nepateikusių SAM pranešimų apie apdraustuosius asmenis, dalis, „Apdraustųjų, apie kuriuos draudėjai nepateikė duomenų, dalis“, įvertinti pokyčius ir priežastis	Kokybinis. Išanalizuoti veiklos stebėsenos rezultatai už 2023 m., įvertinti pokyčiai ir priežastys, pateiktos išvados	I, II ir III Registro skyriai	2024 m. I ketv.
10.6.	Aptarti draudėjų, apdraustųjų ir savarankiškai dirbančių asmenų VSD ir PSD įmokų surinkimo rezultatus bei veiklos rezultatus pagal nustatytus veiklos stebėsenos kriterijus	Kokybinis. Aptarti veiklos rezultatai pagal nustatytus veiklos vertinimo ir stebėsenos kriterijus, numatytos priemonės veiklai tobulinti	Įmokų išieškojimo skyrius	2024 m. I-IV ketv.
10.7.	Išanalizuoti veiklos rezultatus, įvertinti pokyčius ir priežastis, pateikti išvadas ir siūlymus dėl priemonių veiklai tobulinti	Kokybinis. Atlikta analizė, įvertinti pokyčiai ir priežastys, numatytos priemonės veiklai tobulinti	Įmokų išieškojimo skyrius	2024 m. I-IV ketv.
10.8.	Analizuoti 2023 m. IV ketv., 2024 m. I, II ir III ketv. rezultatus pensinių išmokų srityje ir numatyti veiksmus veiklai tobulinti dėl pavėluotai priimtų skyrimo sprendimų lygio, dėl klaidingai priimtų skyrimo sprendimų skaičiaus, dėl permokų susidarymo priežasčių, permokų susigrąžinimo ir pateiktų	Kokybinis. Išanalizuoti veiklos rezultatai, įvertinti pokyčiai ir priežastys, parengtos ir I, II, III, IV Pensinių išmokų skyrių vedėjams pagal kompetenciją bei direktoriaus pavaduotojui pagal kuravimo sritį pateiktos išvados	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai	2024 m. I-IV ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
	reikalavimų grąžinti permokas lygių, įvertinti pokyčius ir priežastis, pateikti išvadas			
10.9.	Aptarti 2023 m. IV ketv., 2024 m. I, II ir III ketv. rezultatus pensinių išmokų srityje, įvertinti pateiktas išvadas, numatyti veiksmus veiklai tobulinti	Kokybinis. Aptarti veiklos rezultatai, įvertintos pateiktos išvados, numatyti veiksmai veiklai tobulinti, nustčius poreikį, pateikti siūlymai	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai	2024 m. I-IV ketv.
10.10.	Atnaujinti Pensinių išmokų skyrimo ir mokėjimo vidaus kontrolės procedūras ir Sąrašų/pagalbinių ataskaitų/suvestinių, formuojamų Išmokų taikomojoje sistemoje, vykdymo tvarką, atsižvelgiant į su negalios reforma susijusius pokyčius	Kokybinis. Atnaujintos Pensinių išmokų skyrimo ir mokėjimo vidaus kontrolės procedūros ir Sąrašų/pagalbinių ataskaitų/ suvestinių, formuojamų Išmokų taikomojoje sistemoje, vykdymo tvarka	I, II, III ir IV Pensinių išmokų skyriai	2024 m. I, III ketv.
10.11.	Sisteminti duomenis apie pensinių, nepensinių ir vaikų išlaikymo išmokų permokas	Kokybinis. Susisteminti duomenys apie nustatytas/išieškotas, gautas/perduotas pensinių, nepensinių ir vaikų išlaikymo išmokų permokas, pateikta informacija veiklos skyrių vedėjams pagal kompetenciją	Finansų ir apskaitos skyrius	2024 m. I-IV ketv.
10.12.	Pristatyti darbuotojams Darbo apmokėjimo sistemą (DAS)	Kokybinis. Pristatyta darbuotojams DAS	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. I ketv.
10.13.	Organizuoti vadovybės susitikimus su darbuotojais	Kiekybinis. Įvykę vadovybės ir darbuotojų susitikimai	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. I-IV ketv.
10.14.	Parengti ataskaitą apie sukauptas nepanaudotas darbuotojų atostogas	Kiekybinis. Parengta ir pateikta ataskaita apie sukauptas nepanaudotas atostogas 2024 m. gruodžio 31 d.	Teisės ir personalo skyrius	2024 m. III ketv.

Eil. Nr.	Veiksmo/veiklos priemonės pavadinimas	Kiekybinis / kokybinis vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
10.15.	Pateikti siūlymus dėl Įmokų išieškojimo skyriuje sudarytų vienerių bylų naikinimo ar saugojimo	Kokybinis. Atlikta dokumentų vertės ekspertizė, Dokumentų tvarkymo skyriaus patarėjui pateikti siūlymai dėl naikintinų ir siūlomų saugoti vienerių bylų	Įmokų išieškojimo skyrius	2024 m. IV ketv.
10.16.	Parengti tvirtinimui dokumentų naikinimo aktus	Kiekybinis. Parengti, pateikti suderinimui ir tvirtinimui Dokumentų naikinimo aktai	Dokumentų tvarkymo skyrius	2024 m. II, IV ketv.
