

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2023 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. V-140

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS KAUNO SKYRIAUS
2023 METŲ VEIKLOS PLANAS**

Eil. Nr.	Veiklos plano priemonės pavadinimas	Kiekybinis/kokybinis veiksmo vertinimo rodiklis	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas (ketvirčiais)
I TIKSLAS. DIDINTI KLIENTŲ PASITENKINIMĄ APTARNAVIMU, GERINTI TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ Rodiklis – Bendras klientų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis – ne mažiau kaip 76 proc.				
1 uždavinys. Paprastinti Valstybinio socialinio draudimo ir Privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėjimą savarankiškai dirbantiems asmenims				
1.1.	Pasiekti, kad klientų aptarnavimo kokybės lygis teritorinio skyriaus priimamuosiuose pagal klientų apklausas 2023 m. siektų nemažiau kaip 82 proc.	Kokybinis. 2023 m. klientų aptarnavimo kokybės lygis teritorinio skyriaus priimamuosiuose pagal klientų apklausas siekia 82 proc. ir daugiau.	I ir II Klientų aptarnavimo skyriai	2023 m. I-IV ketv.
2 uždavinys. Teikti savalaikes paslaugas ir laiku mokėti išmokas				
2.1. Įgyvendinti teisės aktų pakeitimus dėl pensinių išmokų skyrimo ir mokėjimo:				
2.1.1	Atlikti socialinio draudimo pensijų dydžių naujinimą, įgyvendinant Lietuvos Respublikos socialinio draudimo pensijų įstatymo nuostatas.	Kokybinis. Nustatyta tvarka ir terminais atnaujinti socialinio draudimo pensijų dydžiai ir išmokėtos pensijų nepriemokos.	I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. II ketv.
2.2.	Įgyvendinti, kad draudėjams, patiriantiems sunkumų dėl energetinės krizės nustatytais terminais, ne vėliau kaip iki 2023-07-15, būtų priimti sprendimai dėl įsiskolinimo sumokėjimo atidėjimo supaprastinta tvarka.	Kiekybinis. Iki 2023-07-15 nustatytais terminais 100 proc. priimti sprendimai dėl įsiskolinimo sumokėjimo atidėjimo supaprastinta tvarka.	Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. III ketv.

3 uždavinys. Patogiai teikti aktualią informaciją klientams, gerinti jų informavimą				
3.1. Suvienodinti visų veiklos skyrių klientų priimamųjų vizualinį identitetą ir bendravimo su klientu vizualumą (rašymo stilių, parašus ir pan.):				
3.1.1.	Parengti klientams dažniausiai siunčiamų raštų suvienodinto stiliaus (trumpinių, informacijos apie apskundimo tvarką, teisės aktų pavadinimų ir t.t.) šablonus.	Kiekybinis. Parengti siunčiamų raštų stiliaus rekomendacijas.	I, II Kliento aptarnavimo skyriai I, II, III, IV Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius I, II, III Nepensinių išmokų skyriai I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. I ketv.
3.1.2.	Siekiant didinti klientų pasitenkinimą ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę, vadovaujantis galiojančia teisine reglamentacija parengti dažniausiai rengiamų dokumentų šablonus.	Kokybinis. Parengti dokumentų šablonai ir suvienodinta skyriaus dokumentų rengimo praktika.	I, II, III, IV Registro skyriai I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. I-IV ketv.
3.2.	Padidinti klientų aptarnavimo telefonu bei atsakymų į elektroninius paklausimus rengimo produktyvumą ir aptarnaujant klientus teritorinio skyriaus priimamuosiuose.	Kokybinis. Pasiekta, kad 2023 metais teritorinio skyriaus priimamuosiuose „Genesys“ įrašančiais telefonais būtų aptarnauti ne mažiau kaip 30 000 skambučių.	I ir II Klientų aptarnavimo skyriai	2023 m. I-IV ketv.
3.3.	Optimizuoti klientų aptarnavimą Kauno mieste.	Kokybinis. Įgyvendinta, kad Kauno mieste veiktų 1 klientų priimamasis.	I Klientų aptarnavimo skyrius	2023 m. IV ketv.
3.4.	Informuoti savarankiškai dirbančius asmenis, deklaravusius praėjusių metų pajamas, apie mokėtinas įmokas ir duomenų apie valstybinio socialinio draudimo laikotarpius, draudžiamąsias pajamas bei įmokas įrašymą į Registrą.	Kiekybinis. Informuota 97 proc. savarankiškai dirbančių asmenų, deklaravusių praėjusių metų pajamas.	I, II, III, IV Registro skyriai	2023 m. I-II ketv.
3.5.	Gerinant apdraustųjų asmenų duomenų tvarkymo kokybę, informuoti apdraustuosius, kurių duomenų apie socialinio draudimo laikotarpius draudėjas nepateikė už 2 mėnesius.	Kiekybinis. Iki kiekvieno mėnesio 20 d. informuoti apdraustieji. Draudimo pabaigos datos apdraustiesiems, kurių duomenų apie socialinio draudimo laikotarpius draudėjas nepateikė už 3 mėnesius, įrašytos 100	I, II, III, IV Registro skyriai	2023 m. I-IV ketv.

		proc. ir laiku teisės aktų nustatytais terminais.		
3.6.	Gerinti draudėjams teikiamų paslaugų kokybę.	Kiekybinis. Pagrįstų skundų skaičius dėl skyriaus priimtų sprendimų ne daugiau kaip 10 proc. nuo išnagrinėtų Fondo valdyboje skundų skaičiaus.	I, II, III, IV Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. I-IV ketv.
3.7.	Gerinti išmokų gavėjams teikiamų paslaugų kokybę.	Kiekybinis. Pagrįstų skundų skaičius dėl Nepensinių išmokų skyrių ir Peninių išmokų skyrių priimtų sprendimų ne daugiau kaip 20 proc. nuo išnagrinėtų Fondo valdyboje skundų skaičiaus.	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. I-IV ketv.
3.8.	Gerinti bendradarbiavimą su Sodros informacijos centru, tinkamai informuojant klientus.	Kiekybinis. 99 procentų informacija reikalinga tinkamam klientų informavimui Sodros informacijos centrui perduota ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. Parengta ataskaita.	I, II Kliento aptarnavimo skyriai I, II, III, IV Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius I, II, III Nepensinių išmokų skyriai I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. I-IV ketv.

II TIKSLAS. DIDINTI DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJĄ IR ĮSITRAUKIMĄ

Rodiklis – Darbuotojų įsitraukimas – Viešojo sektoriaus vidurkis

4 uždavinys. Ugdyti vadovavimo ir lyderystės kompetencijas

4.1.	Organizuoti vadovų dalyvavimą Fondo valdybos organizuojamuose mokymuose.	Kiekybinis. Vadovai dalyvavo mokymuose 100 proc.	Teisės ir personalo skyrius	2023 m. IV ketv.
------	--	---	-----------------------------	---------------------

5 uždavinys. Kelti procesų valdymo ir informacinių technologijų kompetencijas

5.1.	Pateikti siūlymą programinės įrangos tobulinimui dėl asmenų, auginančių vaiką iki 3 m., draudimo valstybės lėšomis (DVL) proceso automatizavimo.	Kokybinis. Pateiktas siūlymas, kurį įgyvendinus sumažėtų specialistų, vykdančių DVL, darbo krūvis.	I Registro skyrius	2023 m. I-IV ketv.
5.2.	Automatizavus asmenų, slaugančių neįgalius asmenis, DVL procesą	Kokybinis.	I Registro skyrius	2023 m. I-IV ketv.

	formuojant siūlymus drausti minėtus asmenis jiems nepateikus prašymo, kontroliuoti šio proceso sklandumą, savalaikiai identifikuoti esamas programinės įrangos ar kitus neatitikimus ir apie tai operatyviai informuoti atsakingus specialistus.	Sumažinta klientų administracinė našta, operatyviai apdrausti asmenys, turintys teisę į draudimą, savalaikiai atnaujintas draudimas.		
5.3.	Savalaikiai atlikti programinės įrangos keitimo pirminę analizę, testuoti programinės įrangos keitimus ir vartotojo darbo su pakeista programine įranga aprašymus.	Kiekybinis. Savalaikiai įvykdytų programinės įrangos keitimo pirminės analizės užduočių ir ištestuotų programinės įrangos keitimų bei sukurtų vartotojo darbo su pakeista programine įranga skaičius ne mažesnis kaip 95,0 proc. nuo bendro skaičiaus.	Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. I-IV ketv.
5.4.	Fondo valdybai pateikus procesų darbo procedūrų aprašų projektus, nustatytais terminais analizuoti ir teikti pastabas bei pasiūlymus.	Kokybinis. Nustatytais terminais pateiktos pastabos ir pasiūlymai.	I, II, III, IV Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. I-IV ketv.
5.5.	Fondo valdybai pateikus pensinių išmokų srities vidaus kontrolės procedūras, nustatytais terminais analizuoti ir teikti pastabas bei pasiūlymus.	Kokybinis. Nustatytais terminais pateiktos pastabos ir pasiūlymai.	I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. I-IV ketv.
6 uždavinys. Kurti ir įgyvendinti žmogiškųjų išteklių valdymo procesus				
6.1.	Planuoti pareigybių atsilaisvinimą ir vykdyti operatyvų asmenų priėmimą į pareigas.	Kiekybinis. Konkursai ir pakaitinių valstybės tarnautojų atrankos (toliau – atrankos) paskelbti, atrankos įvykdytos per įmanomai trumpiausią laiką.	Teisės ir personalo skyrius	2023 m. IV ketv.
6.2.	Stebėti naujų darbuotojų adaptacijos ir integracijos bei darbuotojų išėjimo iš darbo procesus.	Kiekybinis. Identifikuotos įstaigą paliekančių darbuotojų išėjimo priežastys.	Teisės ir personalo skyrius	2023 m. IV ketv.

		Kokybinis. Sumažėjusi naujai priimtų darbuotojų kaita lyginant su praėjusiais metais.		
6.3.	Stiprinti mentorystę.	Kiekybinis. Nustatytos mentorystę motyvuojančios ir skatinančios priemonės.	Teisės ir personalo skyrius	2023 m. IV ketv.
		Kokybinis. Įsitraukę aukštesnės kvalifikacijos mentorai.		
6.4.	Didinti darbuotojų įsitraukimą ir tobulinti jų kvalifikaciją:			
6.4.1.	Organizuoti vidinius mokymus aktualiais veiklos klausimais.	Kiekybinis. Suorganizuoti ne mažiau kaip 4 vidiniai mokymai.	I ir II Klientų aptarnavimo skyriai	2023 m. I-IV ketv.
		Kiekybinis. Suorganizuoti ne mažiau kaip 3 vidiniai mokymai.	I, II, III, IV Registro skyriai	
		Kiekybinis. Suorganizuoti ne mažiau kaip 4 vidiniai mokymai.	Įmokų išieškojimo skyrius	
		Kiekybinis. Suorganizuoti ne mažiau kaip 2 vidiniai mokymai kiekviename Nepensinių išmokų skyriuje ir Pensinių išmokų skyriuje	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai I-IV Pensinių išmokų skyriai	
6.4.2.	Išanalizuoti VRM atlikto tyrimo rezultatus ir atsižvelgiant į juos sudaryti skyriaus veiksmų planą darbuotojų įsitraukimui į organizacijos veiklą didinimui.	Kiekybinis. Parengtas skyriaus veiksmų planas dėl darbuotojų įsitraukimo didinimo.	Direktorius Visi struktūriniai padaliniai	2023 m. II ketv.
6.4.3.	Didinti veiklos skyrių specialistų įsitraukimą, analizuojant darbo organizavimo ir optimizavimo procesus	Kiekybinis. Pateikti ne mažiau kaip du pasiūlymai darbo organizavimo ir optimizavimo	I, II Kliento aptarnavimo skyriai I, II, III, IV Registro skyriai Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. I-IV ketv.

	bei teikiant pasiūlymus šių procesų tobulinimui.	procesų tobulinimui kiekvienoje veiklos srityje.	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai I-VI Pensinių išmokų skyriai	
III TIKSLAS. RACIONALIAI NAUDOTI IŠTEKLIUS Rodiklis – Veiklos sąnaudų lygis –1,72 proc.				
7 uždavinys. Atnaujinti ir perkonstruoti veiklos procesus automatizavimui				
7.1.	Peržiūrėti galiojantį teisinį reguliavimą, susijusį su Įmokų išieškojimo skyriaus funkcijų atlikimu ir parengti Įmokų išieškojimo skyriaus vidaus kontrolės procedūras.	Kiekybinis. Iki 2023-09-29 pateiktos Įmokų išieškojimo skyriaus vidaus kontrolės procedūros tvirtinimui.	Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. III ketv.
8 uždavinys. Įgyvendinti įstaigos ir funkcijų centralizavimą				
8.1.	Atlikti vidaus apskaitos funkcijų centralizavimo veiksmus, priskirtus VSDFV Kauno skyriaus Finansų ir apskaitos skyriaus atsakomybei.	Kiekybinis. 100 proc. visi veiksmai įgyvendinti.	Finansų ir apskaitos skyrius	2023 m. IV ketv.
8.2.	Įvykdyti Fondo apskaitos centralizavimo darbų tvarkaraštyje numatytų ir VSDFV Kauno skyriaus Finansų ir apskaitos skyriaus atsakomybei priskirtas priemones.	Kiekybinis. 100 proc. visos priemonės įvykdytos pagal centralizavimo darbų tvarkaraštį.	Finansų ir apskaitos skyrius	2023 m. IV ketv.
9. Kiti darbai				
9.1.	Analizuoti įmokų surinkimo lygio rodiklį ir priežastis, kai jis nepasiektas.	Kiekybinis. Metinio įmokų surinkimo lygio didėjimas 0,3 proc.	I, II, III, IV Registro skyriai	2023 m. I-IV ketv.
9.2.	Siekiant mažinti skolingų virš 3000 eurų draudėjų skaičių, sistemingai vykdyti draudėjų (be savarankiškai dirbančių), kurių įsiskolinimas Fondo biudžetui didesnis nei 3000 eurų ir neturi galiojančių sprendimų dėl įsiskolinimo	Kiekybinis. Sistemingai atliekama analizė apie pritaikytas priverstinio poveikio priemones ir teikiamos rekomendacijos dėl tolimesnių išieškojimo veiksmų taikymo. Parengtos ataskaitos ir pateiktos išvados. 2023 metų pabaigoje skolingų	Įmokų išieškojimo skyrius	2023 m. I-IV ketv.

	sumokėjimo atidėjimo, skolų išieškojimo kontrolę.	virš 3000 eurų draudėjų (be savarankiškai dirbančių) skaičius, palyginus su metų pradžios skaičiumi sumažėjęs 10 proc.		
9.3.	Nustačius išmokų permokas, laiku pateikti visus reikalavimus grąžinti išmokų permokas ar priimti permokų išieškojimo sprendimus, siekiant operatyvaus permokėtų sumų susigrąžinimo.	Kiekybinis. Priėmus sprendimus dėl išmokų permokų nustatymo permokų pateikti reikalavimus grąžinti išmokų permokas ar priimti permokų išieškojimo sprendimus per 3 darbo dienas. Pateikta ne mažiau kaip 95 procentai permokų reikalavimų. Parengta ataskaita.	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai	2023 m. I-IV ketv.
		Kiekybinis. 90 proc. sprendimų dėl permokų išieškojimo priimami ne vėliau kaip per 40 k. d. po permokos nustatymo sprendimo priėmimo. Pateiktų reikalavimų grąžinti pensinių išmokų permokas lygis 99 proc.	I-VI Pensinių išmokų skyriai	
9.4.	Kontroliuojant nedarbingumo pažymėjimų išdavimo (trukmės) pagrįstumą, vykdant Elektroninių nedarbingumo pažymėjimų bei elektroninių nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimo taisyklių (Taisyklės) pažeidimų prevenciją bei siekiant išvengti žalos Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžetui, šviesti asmens sveikatos priežiūros įstaigos (ASPI).	Kiekybinis. Organizuoti seminarus, pristatymus Taisyklės pažeidusiose ASPI ne rečiau kaip kartą per metus. Organizuotų seminarų, pristatymų skaičius ir parengta ataskaita.	I Nepensinių išmokų skyrius	2023 m. I-IV ketv.
9.5.	Suvienodinti Nepensinių išmokų skyrių neigiamų, permokų nustatymo sprendimų (rengiamų ne pagal Išmokų taikomosios sistemos klasifikatoriuje	Kokybinis. Parengta bendra Nepensinių išmokų skyriaus sprendimų šablonų suvestinė I Nepensinių išmokų skyriui išanalizavus	I, II, III Nepensinių išmokų skyriai	2023 m. I ketv.

	pateiktus šablonus) projektų rengimo praktiką, siekiant pagerinti šių sprendimų rengimo kokybę bei palengvinti specialistų darbą.	rengiamų neigiamų, permokų nustatymo sprendimų teisinį pagrindą, motyvus, parengus suvestinės projektą ir pateikus derinimui ir papildymui II ir III Nepensinių išmokų skyriams.		
9.6.	Atlikti teisingą išmokų mokėjimą šalpos pensijų gavėjams, kuriems paskirtų, bet nemokamų socialinio draudimo pensijų suma po indeksacijos tampa didesnė ar tokio paties dydžio kaip šalpos išmokos dydis	Kiekybinis. Pagal iš Taikomosios išmokų sistemos suformuotą sąrašą 100 proc. patikrintas šalpos pensijų mokėjimas.	I-VI Pensinių išmokų skyriai	2023 m. II ketv.
9.7.	Siekiant mažinti veiklos sąnaudas, visus popierinius dokumentus siųsti per E. pristatymo sistemą.	Kokybinis. Visos popierinės siuntos Lietuvoje (išskyrus registruotąsias siuntas su įteikimo pranešimu bei atvejus, kai privaloma siųsti popierinių dokumentų originalus) siunčiamos tik naudojantis E. pristatymo sistema.	Dokumentų tvarkymo skyrius	2023 m. IV ketv.
9.8.	Optimizuoti archyvinių dokumentų saugojimą ir sumažinti neveikiančių bylų archyvinių patalpų plotą.	Kiekybinis. Neveikiančių bylų archyvinių patalpų saugojimo plotas sumažintas 5 proc.	Dokumentų tvarkymo skyrius	2023 m. IV ketv.
9.9.	Gerinant dokumentų valdymą, sunaikinti visas naikintas popierines bylas.	Kiekybinis. Sunaikintos popierinės bylos, kurių saugojimo terminai pasibaigė, 100 proc.	Dokumentų tvarkymo skyrius	2023 m. IV ketv.