

Apklausa „AVNT darbo kokybės vertinimas“ rezultatų apžvalga

Apklausa tikslas – įvertinti Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau AVNT) darbo kokybę.

Apklausa trukmė ir apimtis – nuo 2020-07-31 iki 2020-09-15, 25 klausimai.

Respondentai – nemokumo administratoriai ir (ar) jų padėjėjai (toliau – Nemokumo administratoriai), turto arba verslo vertintojai ir (ar) jų asistentai (toliau – Turto arba verslo vertintojai), auditoriai ir (ar) jų padėjėjai (toliau – Auditoriai), įmonių vadovai, buhalteriai ir kiti. Respondentų skaičius – 56 atsakę į daugumą arba visus klausimus.

1. Respondentų duomenys

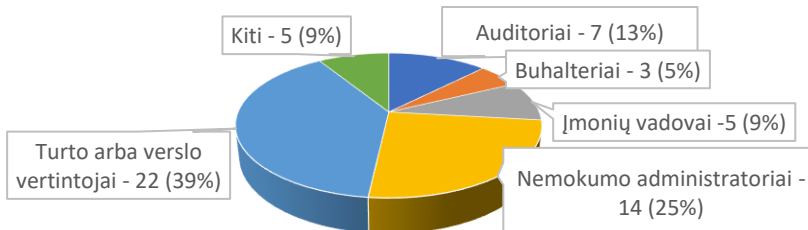
Pasiskirstymas pagal profesiją ir lytį

Apklausoje aktyviausiai dalyvavo turto arba verslo vertintojai bei nemokumo administratoriai. Šiek tiek aktyvesnės buvo respondentės moterys (1 lentelė, 1 grafikas).

1 lentelė

Eil. Nr.	Profesija	Respondentų skaičius (%)	Iš jų	
			Moterų (%)	Vyrų (%)
1	Auditoriai	7 (13%)	5	2
2	Buhalteriai	3 (5%)	3	-
3	Įmonių vadovai	5 (9%)	3	2
4	Nemokumo administratoriai	14 (25%)	6	8
5	Turto arba verslo vertintojai	22 (39%)	10	12
6	Kiti	5 (9%)	4	1
	Iš viso	56 (100%)	31 (55%)	25 (45%)

Respondentų profesija
1 grafikas



Pasiskirstymas pagal darbo patirtį ir amžių

Apklausoje dalyvavo didelę darbo patirtį turintys respondentai. Net 77 % respondentų darbo patirtis daugiau nei 10 metų, jų amžius 36-64 metai (2, 3 lentelės bei 2, 3 grafikai).

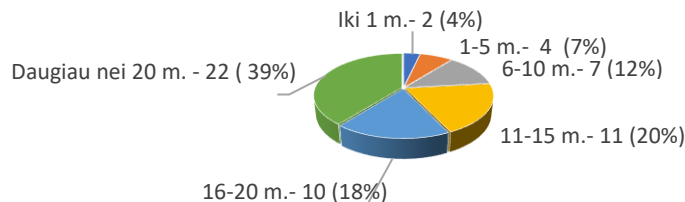
2 lentelė

Eil. Nr.	Respondentų profesija	Pasiskirstymas pagal darbo patirtį metais					
		Iki 1	1-5	6-10	11-15	16-20	Daugiau nei 20
1	Auditoriai	1			2		4
2	Buhalteriai		1			1	1
3	Įmonių vadovai				1		4
4	Nemokumo administratoriai		1	5	2	1	5
5	Turto arba verslo vertintojai		2	2	6	5	7

6	Kiti	1				3	1
	Iš viso	2	4	7	11	10	22

Pasiskirstymas pagal darbo patirtį metais

2 grafikas

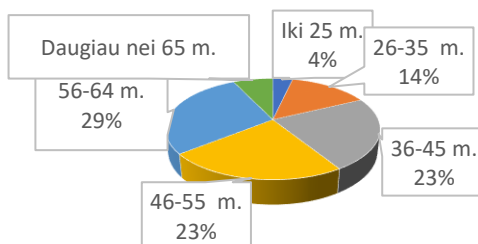


3 lentelė

Eil. Nr.	Respondentų profesija	Pasiskirstymas pagal amžių metais					Daugiau nei 65
		Iki 25	26-35	36-45	46-55	56-64	
1	Auditoriai	1		2		3	1
2	Buhalteriai	1			2		
3	Įmonių vadovai		1	1	2	1	
4	Nemokumo administratoriai		2	2	3	5	2
5	Turto arba verslo vertintojai		5	7	3	6	1
6	Kiti			1	3	1	
	Iš viso	2	8	13	13	16	4

Respondentų amžius

3 grafikas



Respondentų pasiskirstymas pagal darbo vietą

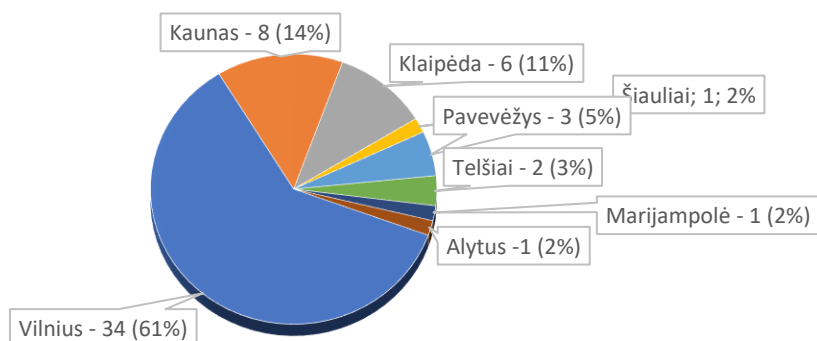
Per 60 % atsakymų į anketos klausimus pateikė Vilniuje dirbantys respondentai (4 lentelė, 4 grafikas).

4 lentelė

Eil. Nr.	Respondentų profesija	Darbo vieta							
		Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panėvėžys	Telšiai	Marijampolė	Alytus
1	Auditoriai	5				1	1		
2	Buhalteriai	2	1						
3	Įmonių vadovai	3	1	1					
4	Nemokumo administratoriai	5	4		1	2		1	1
5	Turto arba verslo vertintojai	14	2	5			1		
6	Kiti	5							
	Iš viso	34	8	6	1	3	2	1	1

Respondentų pasiskirstymas pagal darbo vietą

4 grafikas



2. AVNT aptarnavimo kokybės vertinimas

Visų profesijų atstovai reguliariai - kiekvieną mėnesį ar kelis kartus per metus - kreipiasi į AVNT bei seka AVNT svetainėje pateiktą informaciją (5 lentelė). Šiek tiek dažniau tai daro nemokumo administratoriai, galbūt dėl būtinumo reguliariai teikti informaciją apie nemokumo procesus. Į AVNT net 40 % atvejų kreipiamasi dėl ataskaitų teikimo ir apie 30 % dėl konsultacijų. Respondentams patogiausia konsultuotis informaciniu telefonu (46 %) ir elektroniniu paštu (32 %) (6 lentelė).

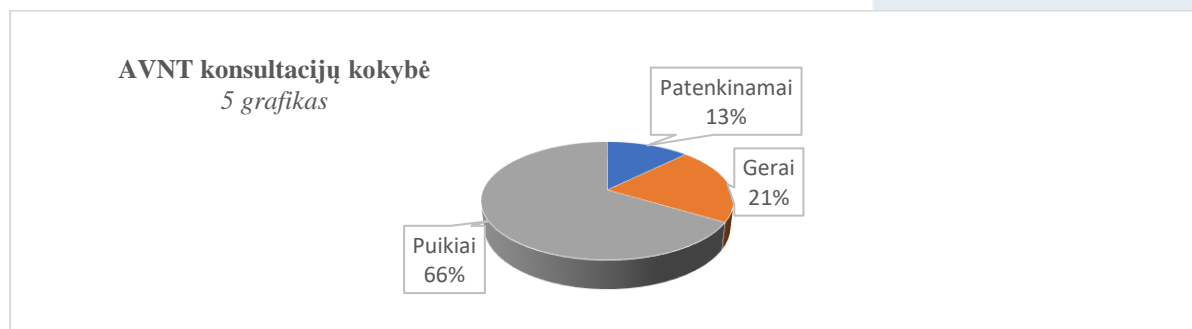
5 lentelė

Eil. Nr.	Respondentų profesija	Kreipimosi į AVNT dažnumas			
		Kiekvieną savaitę	Kiekvieną mėnesį	Kelis kartus per metus	Rečiau nei kartą per metus
1	Auditoriai	1		5	1
2	Buhalteriai		1	2	
3	Įmonių vadovai	1	2	2	
4	Nemokumo administratoriai	4	2	7	1
5	Turto arba verslo vertintojai	1	7	13	1
6	Kiti	1	2	2	
	Iš viso	8	14	31	3

6 lentelė

Eil. Nr.	Respondentų profesija	Kreipimosi į AVNT priežastis				Kreipimosi į AVNT būdas				
		Konsultacijos	Dokumentų tvarkymas	Ataskaitų teikimas	Kita	Atvykus į AVNT	Elektroninis paštas	Kreipimasis raštu	Informacinis telefonas	AVNT interneto svetainė
1	Auditoriai	5		3		1	4			2
2	Buhalteriai	3		1			1	1	1	
3	Įmonių vadovai	3		1	1		1		2	2
4	Nemokumo administratoriai	6	3	11	2		8		5	1
5	Turto arba verslo vertintojai	9	11	17	7		10	2	8	2
6	Kiti	2		3	4	1	2		2	
	Iš viso	28	14	36	14	2	26	3	18	7

Per 85 % respondentų AVNT teikiamas konsultacijas įvertino labai gerai arba gerai (5 grafikas). Dalis nemokumo administratorių (apie 40 %) pageidautų išsamesnių bei informatyvesnių konsultacijų (7 lentelė). Gautas respondento turto ir verslo vertintojo komentaras, kuriame nurodoma, jog būtina kelti AVNT darbuotojų kompetenciją bei pageidaujama labiau argumentuotų konsultacijų.



7 lentelė

AVNT konsultacijų kokybės vertinimas	Auditoriai	Būhalteriai	Įmonių vadovai	Nemokumo administratoriai	Turto arba verslo vertintojai	Kiti	Iš viso	
							Vertinimų	%
Naudingumas								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>				3	2		5	13
<i>Gerai (4-7)</i>	1	2		2	3	1	9	22
<i>Puikiai (8-10)</i>	6	1	3	4	10	2	26	65
Išsamumas								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>		1		3	2		6	15
<i>Gerai (4-7)</i>		1	1	2	4	1	9	23
<i>Puikiai (8-10)</i>	7	1	2	4	8	2	24	62
Pateikimo forma								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>				2	2		4	10
<i>Gerai (4-7)</i>		1	1	3	3	1	9	23
<i>Puikiai (8-10)</i>	7	2	2	4	9	2	26	67

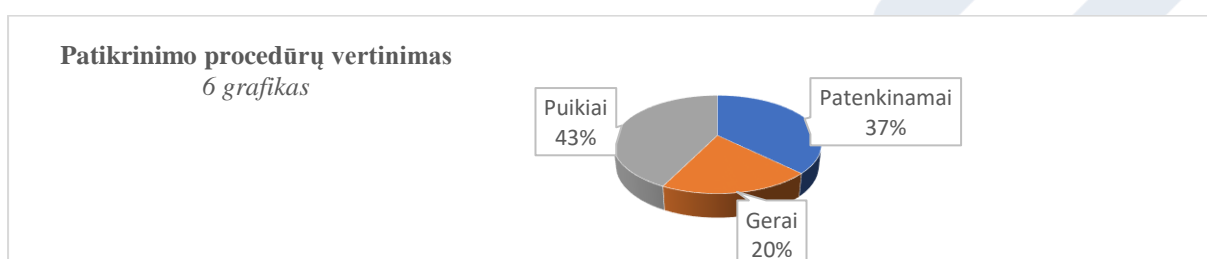
Tik 5 respondentai nurodė, kad yra teikę skundus (prašymus). Keturi iš jų liko patenkinti skundų nagrinėjimo kokybe AVNT, tačiau vieno respondento netenkino nei skundo nagrinėjimo kokybė, nei operatyvumas, nei pateikimo forma (8 lentelė).

8 lentelė

Skundų (prašymų) nagrinėjimas	Auditoriai	Būhalteriai	Įmonių vadovai	Nemokumo administratoriai	Turto arba verslo vertintojai	Kiti	Iš viso	
							Vertinimų	%
Naudingumas								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>						1	1	20
<i>Gerai (4-7)</i>							0	0
<i>Puikiai (8-10)</i>	1			2	1		4	80
Operatyvumas								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>						1	1	20
<i>Gerai (4-7)</i>							0	0

<i>Puikiai (8-10)</i>	1			2	1		4	80
Pateikimo forma								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>						1	1	20
<i>Gerai (4-7)</i>							0	0
<i>Puikiai (8-10)</i>	1			2	1		4	80

25 respondentai įvertino patikrinimo procedūrų kokybę AVNT. Iš esmės dauguma (per 60 %) respondentų teigiamai vertino šias procedūras (6 grafikas). Tačiau turto arba verslo vertintojai bei nemokumo administratoriai pageidautų, jog patikrinimai būtų atliekami operatyviau bei būtų pateikiami išsamesni išaiškinimai (9 lentelė). Vienas respondentas – nemokumo administratorius – išsakė nuomonę, jog reiktų AVNT darbą ir reglamentuojančius dokumentus vertinti iš Lietuvos Respublikos Konstitucijos pozicijos.



9 lentelė

AVNT patikrinimo procedūrų vertinimas	Audit oriai	Buhal teriai	Įmonių vadovai	Nemokumo adminis tratoriai	Turto arba verslo vertintojai	Kiti	Iš viso	
							Vertino	%
Naudingumas								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>			1	3	6		10	40
<i>Gerai (4-7)</i>		1		1	2	1	5	20
<i>Puikiai (8-10)</i>	1			5	3	1	10	40
Operatyvumas								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>			1	3	6		10	40
<i>Gerai (4-7)</i>		1		1	1	1	4	16
<i>Puikiai (8-10)</i>	1			5	4	1	11	44
Pateikimo forma								
<i>Patenkinamai (1-3)</i>			1	3	4		8	32
<i>Gerai (4-7)</i>		1		1	3	1	6	24
<i>Puikiai (8-10)</i>	1			5	4	1	11	44

51 respondentas įvertino AVNT aptarnavimo kokybę. Aptarnavimo kokybė vertintina labai gerai, nes net apie 60 % respondentų ją vertino puikiai, o apie 30 % gerai. Stiprioji AVNT aptarnavimo pusė: darbuotojų pasiekiamumas, jų bendravimo įgūdžiai, paslaugumas. Šiek tiek prasčiau vertinta ekspertų kvalifikacija (22 % respondentų ją vertino tik kaip patenkinamą arba silpną, tačiau puikiai ją vertino net 53 % respondentų (10 lentelė).

10 lentelė

AVNT aptarnavimo kokybės vertinimas	Įvertinimas	
	Pateikta įvertinimų	%
Darbuotojų pasiekiamumas		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	4	8
<i>Gerai (4-7)</i>	14	27
<i>Puikiai (8-10)</i>	33	65
Administratorių paslaugumas, bendravimo įgūdžiai		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	3	6
<i>Gerai (4-7)</i>	15	29
<i>Puikiai (8-10)</i>	33	65
AVNT ekspertų kvalifikacija		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	11	22
<i>Gerai (4-7)</i>	13	25
<i>Puikiai (8-10)</i>	27	53
Bendras klientų aptarnavimo lygis		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	4	8
<i>Gerai (4-7)</i>	17	33
<i>Puikiai (8-10)</i>	30	59

3. AVNT teikiamų paslaugų nauda

51 respondentas pateikė AVNT interneto svetainės vertinimus. 94 % respondentų lankosi AVNT svetainėje bent kartą ar kelis kartus per mėnesį. Dažniausi svetainės lankytojai yra nemokumo administratoriai, pusė jų apsilanko svetainėje kiekvieną savaitę (11 lentelė).

11 lentelė

Eil. Nr.	Respondentų profesija	AVNT svetainės lankymo dažnumas			
		Kiekvieną savaitę	Kiekvieną mėnesį	Kelis kartus per metus	Rečiau nei kartą per metus
1	Auditoriai	4	3		
2	Buhalteriai	2	1		
3	Įmonių vadovai	2	2		
4	Nemokumo administratoriai	7	5	2	
5	Turto arba verslo vertintojai	2	15	1	
6	Kiti	1	4		
	Iš viso	18	30	3	0

Apie 50 respondentų vertino AVNT svetainėje pateiktos informacijos kokybę. Iš esmės respondentai gerai arba labai gerai įvertino informacijos pateikimą svetainėje. Prasčiau įvertinta turto ar verslo vertintojams teikiamos informacijos kokybė, nes 29 % atvejų teikiamos informacijos kokybę vertino tik 1-3 balais iš 10 (12 lentelė), tačiau negauta konkretnių siūlymų ar pageidavimų dėl taisytinių dalykų. Pateiktas tik vienas komentaras, jog turto ir verslo vertintojų netenkina tai, kad AVNT nekomentuoja įstatymų ir norminių aktų. Apskaitos srities respondentas pateikė pageidavimą, kad būtų skelbiama daugiau informacijos dėl finansinių ataskaitų pildymo, išaiškinimų, kaip įvairių statusų įmonėms (asociacijoms, VšĮ ir pan.) pildyti ataskaitas, nes šiuo metu pateikti išaiškinimai yra tik bendro pobūdžio. Prašoma skelbti išaiškinimus dėl neatitikimų su VMI reikalavimais. Vienas respondentas nemokumo administratorius nurodė, kad blogai veikia informacijos paieškos sistema svetainėje. Taip pat gautas

pageidavimas daryti kuo mažiau pakeitimų AVNT svetainėje, nes, anot respondento, kiekvienas pakeitimas sukelia stresą ir tik retas kuris iš jų reiškia patobulinimą.

12 lentelė

AVNT svetainėje pateiktos informacijos vertinimas	Įvertinimas	
	Pateikta įvertinimų	%
Informacijos prieinamumas ir naudojimosi paprastumas		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	5	10
<i>Gerai (4-7)</i>	15	31
<i>Puikiai (8-10)</i>	29	59
Teikiamos informacijos kokybė		
Audito srityje		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>		
<i>Gerai (4-7)</i>		
<i>Puikiai (8-10)</i>	3	100
Apskaitos sritis		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>		
<i>Gerai (4-7)</i>	2	29
<i>Puikiai (8-10)</i>	5	71
Turto ir verslo vertinimo sritis		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	5	26
<i>Gerai (4-7)</i>	3	16
<i>Puikiai (8-10)</i>	11	58
Nemokumo sritis		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	3	17
<i>Gerai (4-7)</i>	5	28
<i>Puikiai (8-10)</i>	10	55
Skelbiamų išaiškinimų ir rekomendacijų		
Naudingumas ir išsamumas		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	8	17
<i>Gerai (4-7)</i>	10	21
<i>Puikiai (8-10)</i>	29	62
Rekomendacijų pateikimo forma		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	7	16
<i>Gerai (4-7)</i>	11	25
<i>Puikiai (8-10)</i>	26	59
Skelbiamų ataskaitų (apžvalgų) informatyvumą		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	8	18
<i>Gerai (4-7)</i>	9	20
<i>Puikiai (8-10)</i>	28	62

Kur kas mažiau populiarė elektroninio paklausimo forma „Klausimai ir pasiūlymai“. Tik apie 1/3 atsakymus pateikusių respondentų nurodė, kad naudojami šia paklausimo forma. Tačiau daugiau nei 3/4 besinaudojančių šia paslauga yra patenkinti šios paslaugos naudingumu, gautų atsakymų išsamumu bei pateikimo forma (13 lentelė).

13 lentelė

Elektroninio paklausimo formos „Klausimai ir pasiūlymai“ vertinimas	Įvertinimų	
	Skaičius	%
Ar naudojasi „Klausimai ir pasiūlymai“ paslauga		
<i>Taip</i>	17*	37
<i>Ne</i>	29	63
Teikiamos informacijos kokybė		
Naudingumas		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	1	7
<i>Gerai (4-7)</i>	1	7
<i>Puikiai (8-10)</i>	13	86
Gautų atsakymų išsamumas		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	1	7
<i>Gerai (4-7)</i>	1	7
<i>Puikiai (8-10)</i>	13	86
Pateikimo forma		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	0	0
<i>Gerai (4-7)</i>	3	20
<i>Puikiai (8-10)</i>	12	80

*Įvertinimus pateikė 15 respondentų, iš 17 besinaudojančių paslauga

Teigiamai respondentai vertino ir statistinės informacijos, ataskaitų ar kitos informacijos teikimo AVNT patogumą bei konsultacijų teikimo kokybę iškilus klausimų dėl informacijos (ataskaitų) teikimo - apie 90 % vertinimų buvo geri arba puikūs (14 lentelė). Taip pat gautas komentaras su prašymu įvertinti kiekvienos teikiamos ataskaitos būtinybę siekiant taupyti nemokumo administratorių laiką.

14 lentelė

Statistinės informacijos, ataskaitų ar kitos informacijos teikimo AVNT vertinimas	Įvertinimų	
	Skaičius	%
Patogumas, informacinių sistemų pritaikymas vartotojo poreikiams		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	6	13
<i>Gerai (4-7)</i>	18	39
<i>Puikiai (8-10)</i>	22	48
Konsultacijų teikimo kokybė iškilus klausimų dėl informacijos (ataskaitų) teikimo		
<i>Patenkinamai (1-3)</i>	4	9
<i>Gerai (4-7)</i>	19	42
<i>Puikiai (8-10)</i>	22	49

4. Administracinės naštos vertinimas

Audito bei apskaitos sričių respondentai mano, kad šiuo metu esanti administracinė našta yra maža ir per pastaruosius 3 metus ji mažėjo. Ataskaitų teikimą, bendradarbiavimą su AVNT, informacijos kaupimą bei teikimą jie vertina kaip mažai ar vidutiniškai darbui imlius procesus. Tuo tarpu 2/3 turto ar verslo vertinimo bei nemokumo sričių respondentų mano, kad jiems tenka didelė arba vidutinė administracinė našta, kuri per pastaruosius metus didėjo arba nekito. Turto ar verslo vertinimo specialistai kaip darbui imliausias funkcijas nurodė ataskaitų teikimą AVNT bei bendradarbiavimą su AVNT atliekant ūkio

subjektų priežiūros veiksmus. Nemokumo administratoriai mano, kad darbai imliausias yra ataskaitų teikimas AVNT (15 lentelė). Respondentai nepateikė konkrečių pasiūlymų, kaip mažinti administracinę naštą, išskyrus kelis abstrakčius pasiūlymus mažinti teikiamos AVNT informacijos kiekį bei pasiūlė koreguoti apklausos naštos vertinimo metodiką įvedant darbo imlumo koeficientą 0 % darbams, kurie nesudaro jokios administracinės naštos, arba jie tiesiog būtini ir nekvestionuojami.

15 lentelė

Administracinės naštos lygio vertinimas	Audito srityje		Turto ir verslo vertinimo srityje		Nemokumo srityje		Apskaitos srityje	
	Įvertinimų	%	Įvertinimų	%	Įvertinimų	%	Įvertinimų	%
Administracinės naštos lygis šiuo metu								
<i>Aukštas (1-3)</i>			6	35	5	31	1	16,66
<i>Vidutinis (4-7)</i>	1	17	6	35	6	38	1	16,66
<i>Žemas (8-10)</i>	5	83	5	30	5	31	4	66,66
Kitimas per pastaruosius 3 metus								
<i>Didėjo (1-3)</i>			8	47	5	31	2	33
<i>Nekito (4-7)</i>	1	17	3	18	7	44	1	17
<i>Mažėjo (8-10)</i>	5	83	6	35	4	25	3	50
Ataskaitų teikimas AVNT								
<i>Žemas darbo imlumas (10-30)</i>	3	50	3	18			3	60
<i>Vidutinis darbo imlumas (40-70)</i>	1	17	5	29	8	53	1	20
<i>Aukštas darbo imlumas (80-100)</i>	2	33	9	53	7	47	1	20
Bendradarbiavimas su AVNT atliekant ūkio subjektų priežiūros veiksmus								
<i>Žemas darbo imlumas (10-30)</i>	4	67	3	18	5	33	4	80
<i>Vidutinis darbo imlumas (40-70)</i>	2	33	7	41	6	40	1	20
<i>Aukštas darbo imlumas (80-100)</i>			7	41	4	27		
Teisės aktuose įtvirtintas reikalavimas kaupti, saugoti duomenis ir juos pateikti atskiru pareikalavimu								
<i>Žemas darbo imlumas (10-30)</i>	2	33	4	24	4	27	3	60
<i>Vidutinis darbo imlumas (40-70)</i>	2	33	8	47	8	53	2	40
<i>Aukštas darbo imlumas (80-100)</i>	2	33	5	29	3	20		
Įpareigojimas įsiregistruoti, būti įtrauktam į tam tikrus sąrašus								
<i>Žemas darbo imlumas (10-30)</i>	2	33	4	24	6	40	5	100
<i>Vidutinis darbo imlumas (40-70)</i>	2	33	7	41	4	27		
<i>Aukštas darbo imlumas (80-100)</i>	2	33	6	35	5	33		
Informacijos pateikimas visuomenei								
<i>Žemas darbo imlumas (10-30)</i>	5	83	4	24	6	40	4	80
<i>Vidutinis darbo imlumas (40-70)</i>		0	6	35	5	33	1	20
<i>Aukštas darbo imlumas (80-100)</i>	1	17	7	41	4	27		

Apibendrinant norėtusi padėkoti respondentams, pasidalijusiems savo vertinimais ir komentarais dėl AVNT darbo kokybės. Kaip nurodyta, visų profesijų atstovai reguliariai kreipiasi į AVNT, seka AVNT svetainėje pateiktą informaciją bei iš esmės yra patenkinti AVNT teikiamų paslaugų kokybe.

Auditoriai bei apskaitos specialistai optimistiškiausiai vertina administracinės naštos bei bendradarbiavimo su AVNT situaciją. Apskaitos specialistai AVNT svetainėje pasigenda išsamesnės informacijos apie finansinių ataskaitų pildymą bei prašo skelbti išaiškinimus dėl neatitikimų su VMI reikalavimais. Turto arba verslo vertintojai bei nemokumo administratoriai pageidautų, kad būtų mažinama informacijos teikimo AVNT administracinė našta. Dalis turto arba verslo vertintojų bei nemokumo administratorių norėtų gauti aukštesnės

kokybės konsultacijas, pageidauja, kad patikrinimai būtų atliekami operatyviau bei būtų pateikiami išsamesni išaiškinimai. Respondentai pateikė kelis abstrakčius pasiūlymus kaip mažinti administracinę naštą, todėl darytina išvada, kad administracinė našta, kiek tai priklauso nuo AVNT, yra subalansuota bei optimali. Džiugina tai, kad didžioji dauguma respondentų puikiai įvertino ir AVNT darbuotojų paslaugumą.

Asta Gaižutė, tel. (8 5) 259 5979, el. paštas Asta.Gaizute@avnt.lt

