



2024 M. AVNT DARBO KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ APŽVALGA

2025 M. BALANDIS



TURINYS

I. ĮVADAS.....	3
II. KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJAIŠ	5
III. FINANSINIŲ ATASKAITŲ AUDITO PRIEŽIŪROS SRITIS	8
IV. FINANSINĖS APSKAITOS / ATSKAITOMYBĖS PRIEŽIŪROS SRITIS	10
V. TURTO / VERSLO VERTINIMO PRIEŽIŪROS SRITIS.....	13
VI. NEMOKUMO ADMINISTRAVIMO PRIEŽIŪROS SRITIS	16
VII. AVNT TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDA.....	21
VIII. IŠVADOS	29

I. ĮVADAS

Apklausos tikslas – nustatyti, kaip klientai vertina AVNT atliekamą darbą, teikiamas paslaugas bei AVNT darbuotojų kompetencijas.

Apklausos trukmė ir apimtis – nuo 2024-11-07 iki 2025-01-06, ją sudarė 86 klausimai.

Apklausos dalyvių skaičius – 140.

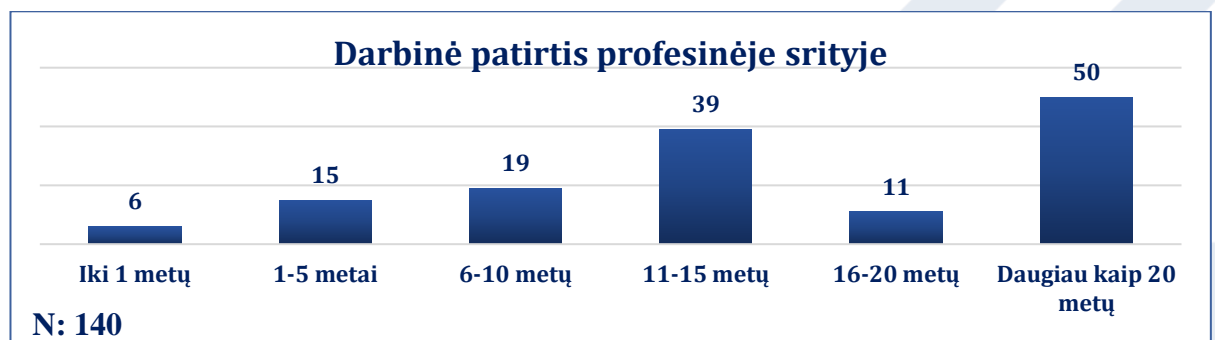
Trečdalį visų apklausos dalyvių sudarė nemokumo administratoriai, tuo tarpu likusios profesinės grupės sudaro gerokai mažesnes dalis (*Lentelė 1*):

Lentelė 1

Profesija	Kiekis	Dalis %
Nemokumo administratorius (padėjėjas)	47	33%
Turto ir (arba) verslo vertintojas (asistentas)	19	13%
Kreditorius nemokumo byloje	18	13%
Apskaitą tvarkantis asmuo	12	9%
Auditorius (auditoriaus padėjėjas)	12	9%
Kita profesija	12	9%
Įmonės vadovas	11	8%
Finansininkas	6	4%
Teisininkas	3	2%
Iš viso	140	100%

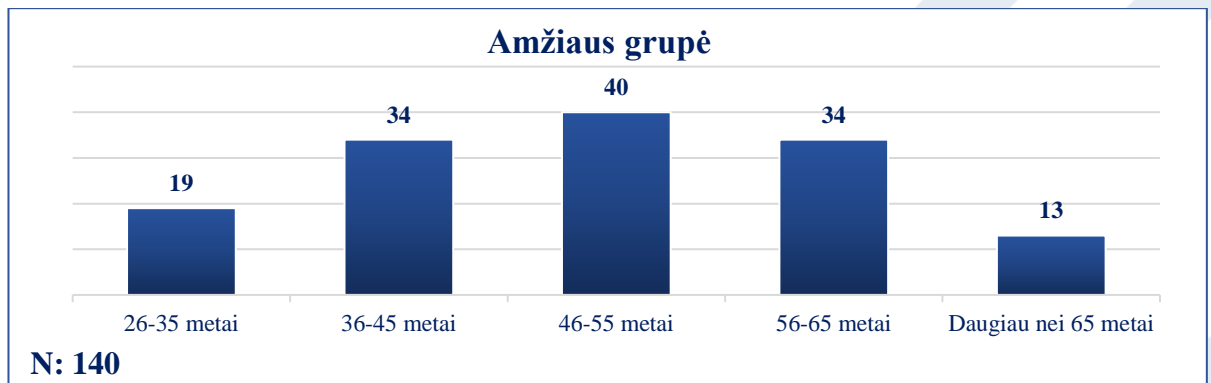
Tuo tarpu, žvelgiant į respondentų grupes pagal jų darbinę patirtį (*Paveikslas 1*), galima pastebėti, jog didesnė dalis apklausos dalyvių yra ilgalaikiai savo profesijos atstovai, kadangi didžiausia grupė turi daugiau kaip 20 metų profesinę patirtį (50), o antroji pagal dydį grupė (39) turi 11-15 metų profesinę patirtį.

Paveikslas 1



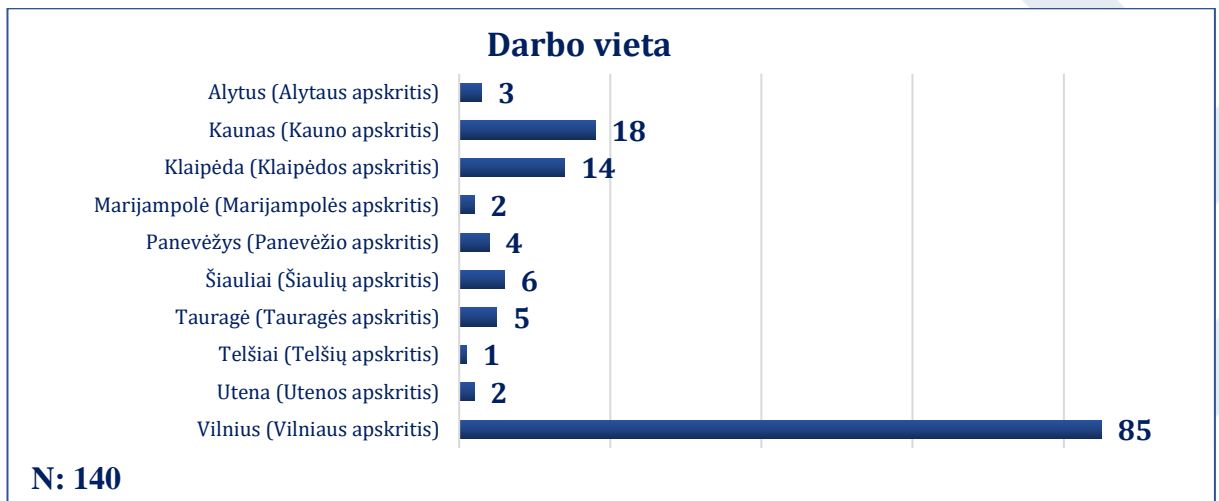
Atitinkamai su turimos darbinės patirties rezultatais susietas ir respondentų pasiskirstymas pagal jų amžiaus grupes (*Paveikslas 2*). Kaip rodo gauti duomenys, daugiausiai respondentų – 29% priklauso 46-55 metų grupei, kai 36-45 bei 56-65 metų respondentai sudaro po 24% visų apklausoje dalyvavusių respondentų. Toks pasiskirstymas sutampa su pakankamai ilga AVNT klientų profesine patirtimi.

Paveikslas 2



Žvelgiant į apklausoje dalyvavusiųjų pasiskirstymą pagal jų darbo vietą (*Paveikslas 3*), labai aiškiai dominuoja respondentų grupė, kuri dirba Vilniuje arba Vilniaus apskrityje.

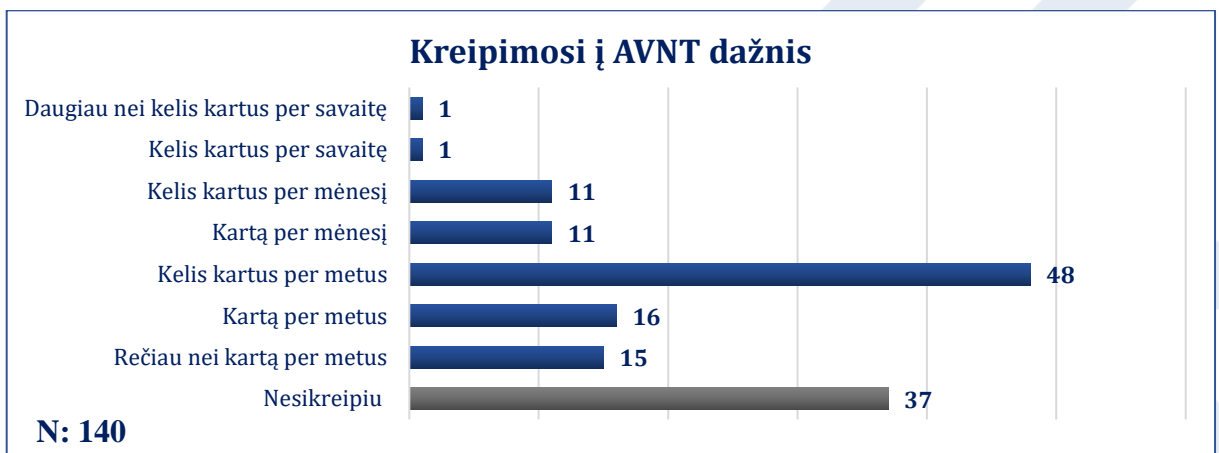
Paveikslas 3



II. KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJAIŠ

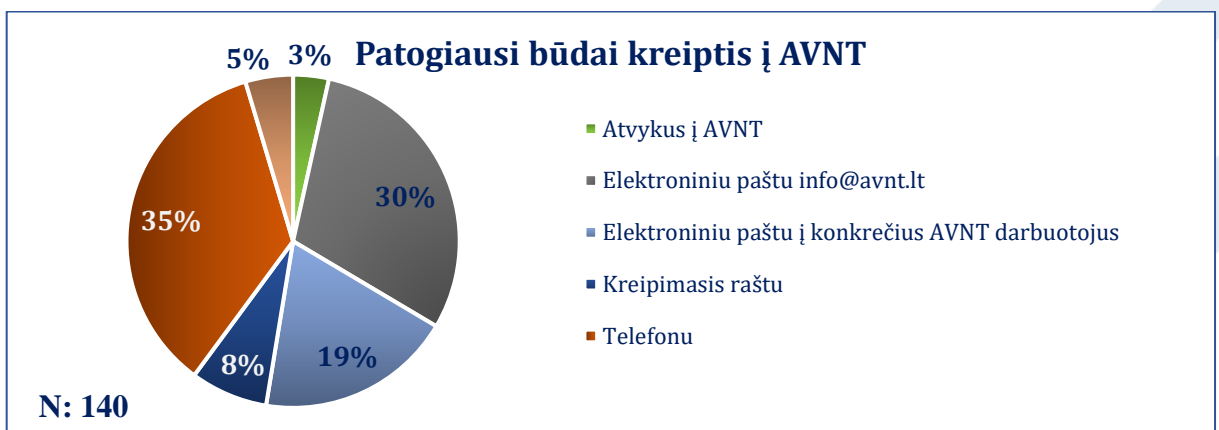
Dažniausiai AVNT klientai su institucija komunikuoja tik tai kartą arba kelis kartus per metus (*Paveikslas 4*). Įdomu ir tai, jog 37 respondentai nurodė iš viso nesikreipę į AVNT. Tokios tendencijos gali indikuoti, kad komunikacijos vertinimas gali būti paremtas labiau retu komunikavimu su AVNT, o tai didina tikimybę, kad komunikacijos vertinimas gali būti paremtas vienetine komunikacijos patirtimi.

Paveikslas 4



Tuo tarpu AVNT apklausos dalyvių išskirti patogiausi kreipimosi būdai buvo elektroniniu paštu bei telefonu (*Paveikslas 5*).

Paveikslas 5

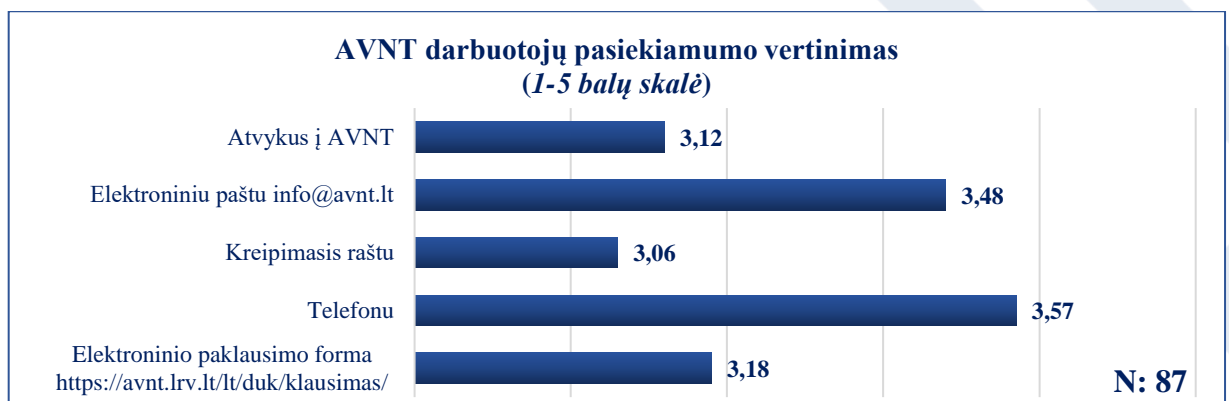


Tokie rezultatai rodo kelių skirtingų komunikacijos kanalų administravimo svarbą, apimančią tiek AVNT elektroninio pašto info@avnt.lt adreso efektyvų administravimą, tiek ir būtinybę palaikyti

kokybišką tiesioginę komunikaciją su klientais. Tuo tarpu kiek specifiškesni komunikacijos metodai, tokie kaip elektroninio paklausimo forma (5%) bei fizinis atvykimas į AVNT (3%) nebuvo populiarūs respondentų tarpe. Iš dalies tokie rezultatai atspindi gerokai pakitusias komunikacines tendencijas išsivysčius telekomunikacijos bei virtualioms komunikacijoms technologijoms, kai nebelieka poreikio fiziškai atvykti į instituciją.

AVNT darbuotojų pasiekiamumo vertinimas (pagal komunikacijos būdus) pakankamai išsiskyrė (*Paveikslas 6*). Pirmiausiai galima išskirti tai, kad respondentai dažniausiai AVNT darbuotojų pasiekiamumą vertino pakankamai aukštais balais¹. Palankiausiai vertinamas AVNT darbuotojų pasiekiamumas telefonu ir elektroniniu paštu, kurie buvo išskirti ir kaip patogiausiai būdai kreiptis į AVNT. Tokios tendencijos atskleidžia tai, jog AVNT darbuotojai yra pakankamai lengvai pasiekiami kreipiantis į juos telefonu arba elektroniniu paštu. Kitų komunikacijos formų atžvilgiu matomi kiek tolygesni rezultatai, iš dalies ir dėl to, jog mažiau respondentų pasitelkia tokius komunikacijos variantus, dėl ko, negali pateikti vertinimo.

Paveikslas 6

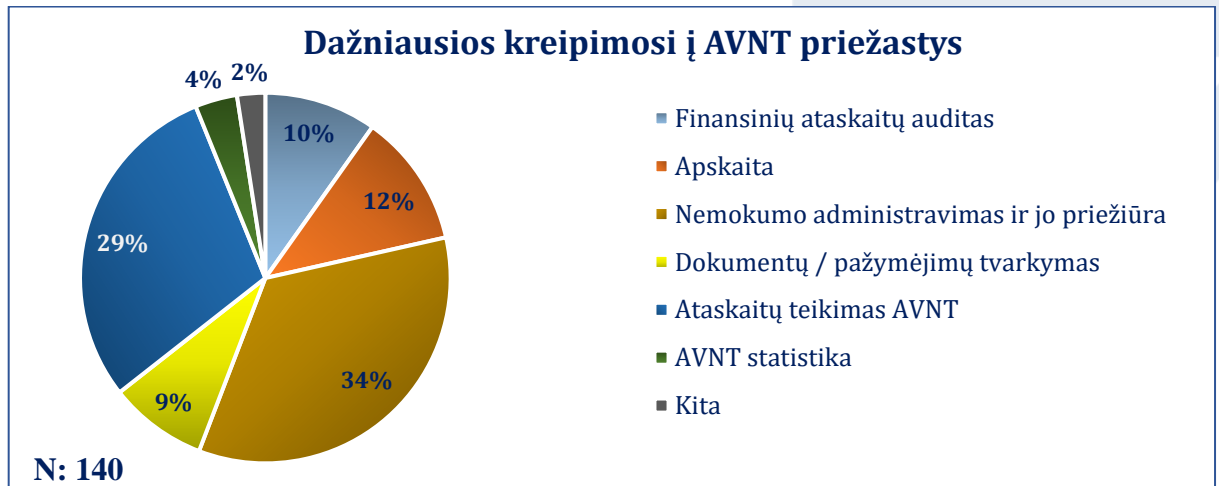


Paveiksle 7 pateiktos dažniausiai minėtos kreipimosi į AVNT priežastys – nemokumo administravimas ir jo priežiūra (34%) bei labiau bendrojo pobūdžio – ataskaitų teikimas AVNT (29%). Tokių atsakymų pasiskirstymą galima sieti su apklausos dalyvių pasiskirstymu pagal jų profesiją, kai nemokumo administratoriai sudaro didžiausią visų apklausoje dalyvavusių respondentų dalį (33%). Ataskaitų teikimo funkcija (29%) yra aktuali nemažai daliai AVNT klientų, kadangi jas

¹ Visi vertinamojo pobūdžio klausimai (kai buvo prašoma įvertinti AVNT komunikaciją, paslaugas, konsultacijas, patikrinimus ir t.t.) buvo paremta 1-5 balų skale pagal turimus respondentų lūkesčius, kai 1 balas reiškia, kad visiškai neatitiko respondento lūkesčių, o 5 balai – jog respondento lūkesčiai buvo viršyti.

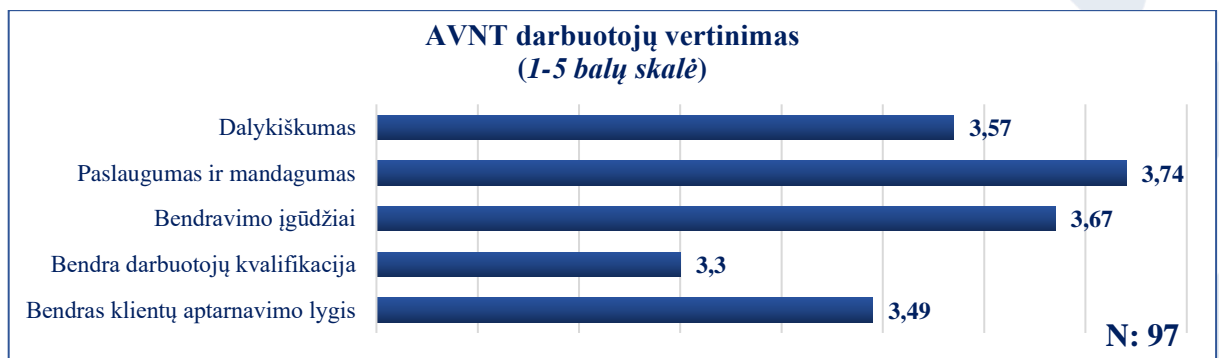
turi teikti nemokumo administratoriai, auditoriai, turto / verslo vertintojai dėl AVNT vykdomos šių profesijų atstovų priežiūros.

Paveikslas 7



Pozityviausiai vertinamas AVNT darbuotojų paslaugumas / mandagumas bei bendravimo įgūdžiai, tačiau AVNT darbuotojų kvalifikacijos vertinimas yra arčiau vidutinio (Paveikslas 8). Atsižvelgiant į rezultatus, galima teigti, kad AVNT palaiko aukštą malonaus bei paslaugaus bendravimo lygį.

Paveikslas 8



Rekomendacijos (pagal 1-10 balų skalę) kreiptis į AVNT savo pažįstamiems ar kolegoms konsultacijos vidurkis buvo 6,53.

**Rekomendacijos vidurkis:
6,53**

Tai galima sieti su AVNT veikimu labai specifinėse srityse, kas riboja rekomendacijos kreiptis konsultacijai vertinimą.

III. FINANSINIŲ ATASKAITŲ AUDITO PRIEŽIŪROS SRITIS

18% visų apklausos dalyvių kreipėsi į AVNT konsultacijai finansinių ataskaitų audito klausimais. Pabrėžtina, kad 6% visų respondentų teikė skundą šioje srityje, o 16% - buvo tikrinti AVNT.

Žvelgiant į finansinių ataskaitų audito srities konsultacijų vertinimą, matomi pakankamai panašūs rezultatai pagal vertinamuosius kriterijus (*Paveikslas 9*), kai AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas buvo geriausiai įvertintas tokios konsultacijos elementas². Tokie rezultatai leidžia teigti, jog AVNT darbuotojų konsultavimas finansinių ataskaitų audito srityje atitinka AVNT klientų lūkesčius.

Paveikslas 9

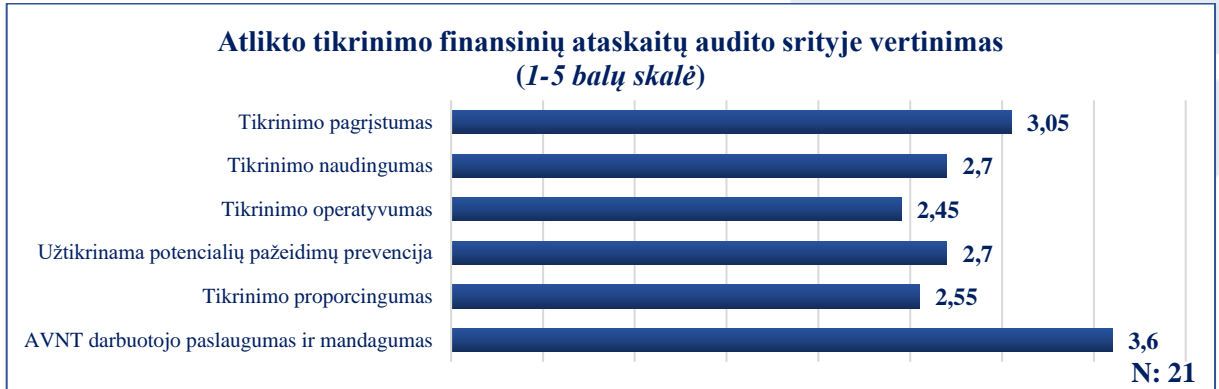


Kadangi finansinių ataskaitų audito tikrinimuose dalyvavo 16% apklausos dalyvių, tai gali reikšti, kad nemaža dalis šioje apklausoje dalyvavusių auditorių / audito įmonių atstovų buvo tikrinti. Vėlgi, palankiausiai vertinamas tikrinimo elementas yra AVNT darbuotojų paslaugumas ir mandagumas tikrinimo metu, pakankamai teigiamai įvertintas ir atlikto tikrinimo finansinių ataskaitų audito srityje pagrįstumas (*Paveikslas 10*). Vis dėlto, pagal proporcingumo ir operatyvumo kriterijus,

² Verta paminėti tai, kad tokio pobūdžio klausimų vertinimą sudarė 1-5 balų skalė, kai 1 reiškė, jog visiškai neatitiko lūkesčių, o 5 – kad viršijo lūkesčius. Atitinkamai rezultatai pateikiami per vidurkius.

galima daryti prielaidą, kad AVNT atliekamas tikrinimas kelia iššūkių AVNT klientams, dalyvavusiems šioje apklausoje.

Paveikslas 10



**Dalyvavo AVNT tikrinimuose
finansinių ataskaitų audito srityje:
16%**

Pereinant prie bendrojo pobūdžio AVNT priežiūros vertinimo finansinių ataskaitų audito srityje, pastebimi vidutiniai rezultatai (Lentelė 2). Gautus rezultatus galima sieti ir su pačio vertinamojo pobūdžio klausimo formatu, respondentų prašant pateikti vertinimą iš lūkesčių prizmės, kai galimas lūkesčių neatitikimas sietųsi su AVNT vykdomos priežiūros rezultatais (galimai nepalankiais), priežiūros proporcingumu ar pagrįstumu. Pati AVNT nauda šioje veiklos srityje taip pat buvo įvertinta labai panašiai, kai naudos vertinimas taip pat galėjo būti tapatinamas su AVNT veiklos rezultatų palankumu klientų atžvilgiu.

Lentelė 2

Bendros AVNT priežiūra audito įmonių ir auditorių atžvilgiu vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	5,25
AVNT naudos užtikrinant finansinių ataskaitų audito kokybę vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	5,37

IV. FINANSINĖS APSKAITOS / ATSKAITOMYBĖS

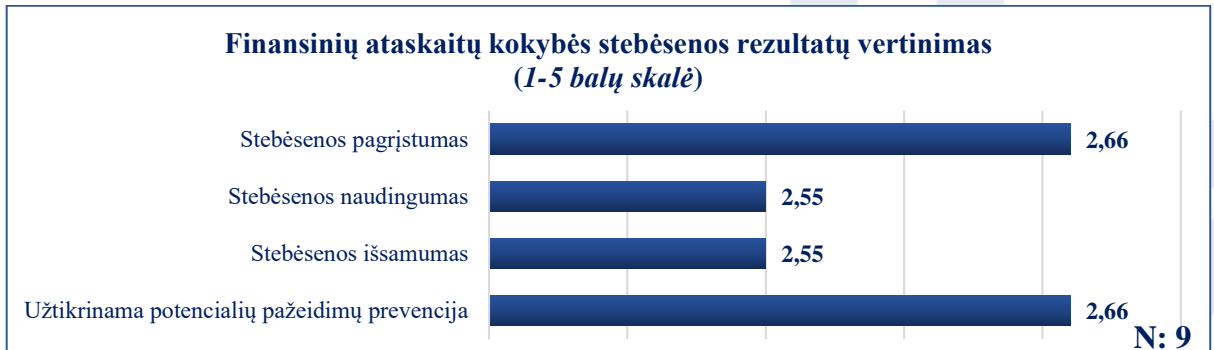
PRIEŽIŪROS SRITIS

Finansinės apskaitos / atskaitomybės klausimais konsultavosi 21% respondentų. Palyginus su kreipimusi į AVNT finansinių ataskaitų audito ar turto / verslo vertinimo klausimais, fiksuojama didesnė teigiamai atsakiusių dalis. Šiuo atveju geriausiai vertinamas suteiktos konsultacijos aspektas taip pat buvo AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas. Labiau teigiamai vertinami ir AVNT darbuotojo operatyvumo, pateikiamo atsakymo suprantamumo kriterijai (*Paveikslas 11*).

Paveikslas 11



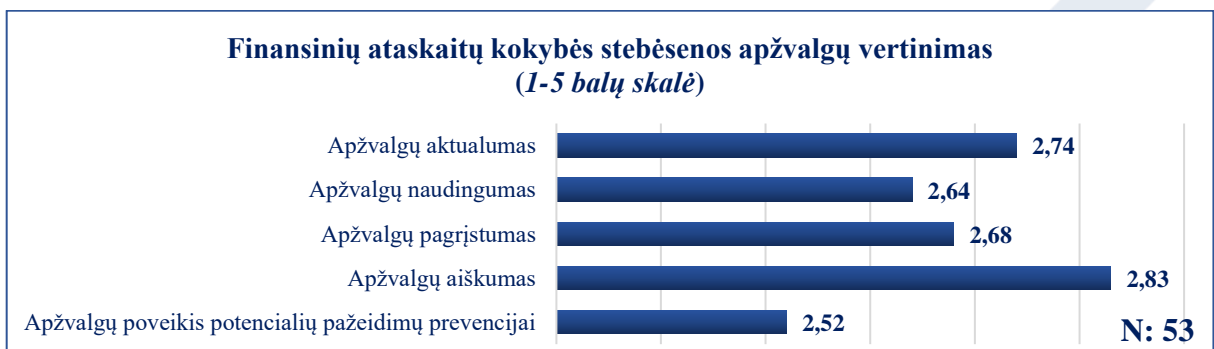
Maždaug 11% apklausos dalyvių atstovaujамų juridinių asmenų finansinės ataskaitos buvo patekusios į AVNT atrinktų finansinių ataskaitų stebėseną. Gautus rezultatus galima būtų paaiškinti tuo, jog finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos rezultatai buvo nepalankūs apklausos dalyvių atžvilgiu.



**Pateko į finansinių ataskaitų
stebėseną: 11%**

38% iš visų tyrimo dalyvių žino apie AVNT parengiamas finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gaires bei šios stebėsenos apžvalgas (*Paveikslas 13*). Tik mažesnė dalis (16%) naudojami AVNT finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gairėmis ir jų apžvalgomis, tuo tarpu 22% visų apklausos dalyvių žino finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gaires / apžvalgas, tačiau jomis nesinaudoja. Tai rodo, kad tokia informacija potencialiai gali būti aktuali ir naudinga didesnei daliai AVNT klientų.

Visgi, šiomis apžvalgomis besinaudojantys AVNT klientai jas vertina pakankamai vidutiniškai. Nors pagal atskirus kriterijus fiksuojami vidurkiai yra pakankamai panašūs, tačiau kiek labiau išsiskiria apžvalgų aiškumo kriterijus, kuris buvo įvertintas kiek palankiau, kol apžvalgų poveikis potencialių pažeidimų prevencijai įvertintas kiek mažiau palankiai.

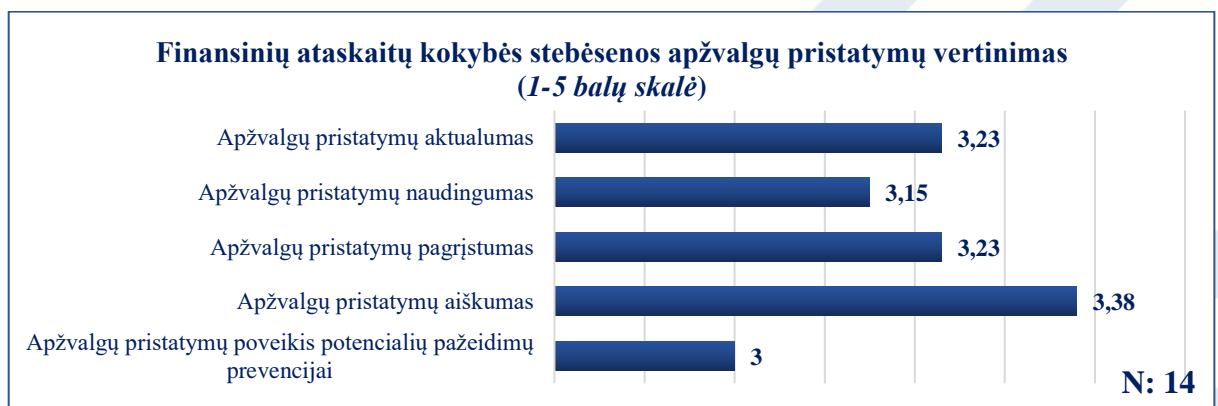


Žino ir naudojami: 16%

Žino, bet nesinaudoja: 22%

Rezultatai rodo, kad 1 iš 10 visų apklausos dalyvių yra dalyvavę finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos apžvalgų pristatymuose. Tai rodo tam tikrą potencialą pritraukti daugiau AVNT klientų į finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos apžvalgų pristatymus. Galima daryti ir tokią prielaidą, jog pakankamai aukšta AVNT klientų patirtis sąlygoja mažesnę dalyvavimo tokiuose pristatymuose procentą. Pats pristatymų vertinimas (*Paveikslas 14*) rodo, kad finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos apžvalgų pristatymai yra reikalingi AVNT klientams, kadangi daugiau respondentų pabrėžia, jog tokios apžvalgos yra svarbios.

Paveikslas 14



Dalyvavo pristatymuose: 10%

Bendra AVNT priežiūros finansinės apskaitos / atskaitomybės sritis ir AVNT priežiūros nauda šioje srityje buvo įvertintos labai panašiai (*Lentelė 3*). Pačio vidurkio artumą 5 balams galima sieti su skirtingais tokios priežiūros rezultatais, kuriuos patyrė apklausos dalyviai, kai vienų atžvilgiu tokia priežiūra galėjo lemti nepalankius rezultatus, o kitų atžvilgiu tai galėjo sąlygoti kaip tik palankius rezultatus. Atitinkamai per tokią prizmę buvo vertinama ir AVNT priežiūros šioje srityje nauda.

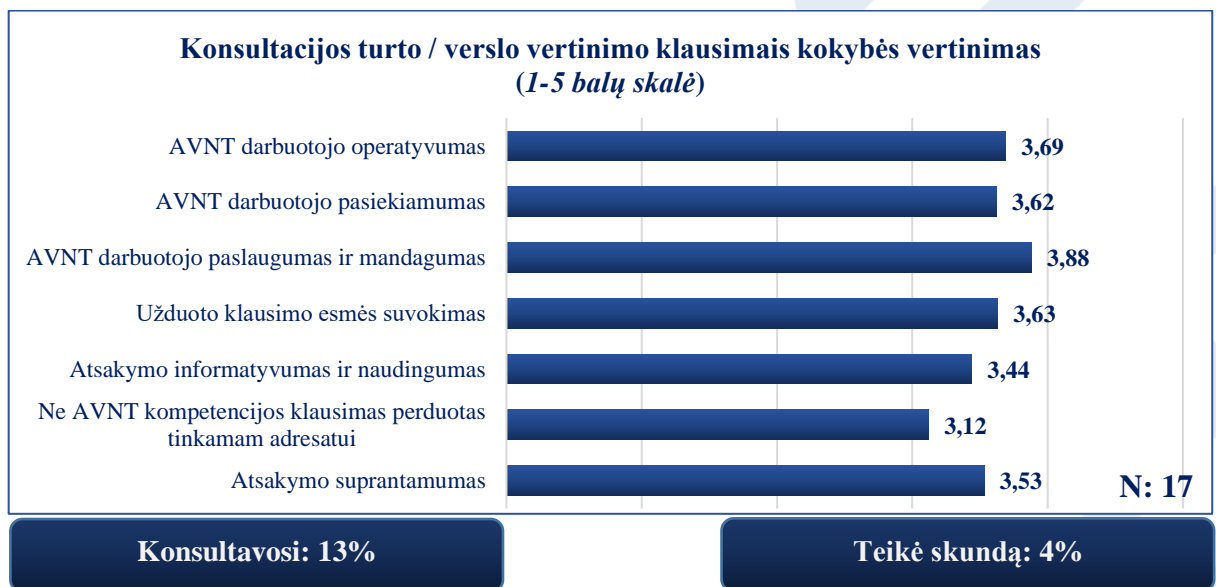
Lentelė 3

Bendros AVNT priežiūros finansinės apskaitos / atskaitomybės srityse vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	5,39
AVNT naudos vykdant finansinių ataskaitų kokybės stebėseną vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	5,23

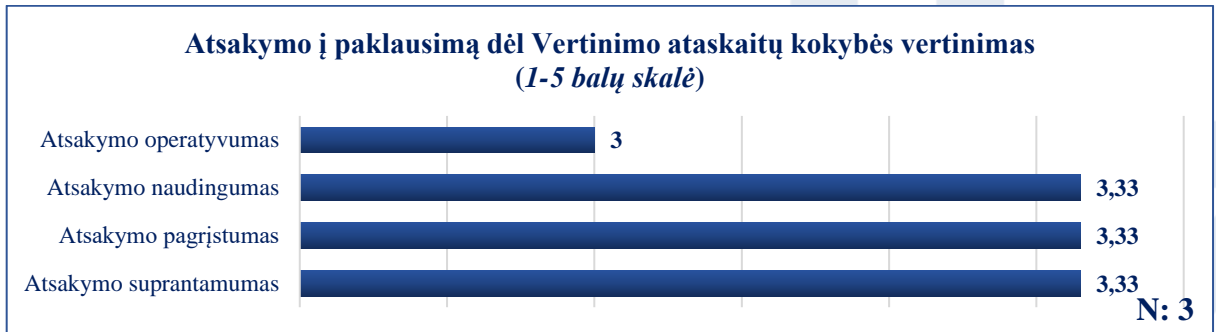
V. TURTO / VERSLO VERTINIMO PRIEŽIŪROS SRITIS

Kaip rodo duomenys, turto / verslo vertinimo srities klausimais konsultavosi 13% respondentų, o teikė skundą 4% visų apklausos dalyvių. Pereinant prie suteiktos konsultacijos turto / verslo vertinimo srityje kokybės vertinimo, pastebimi labiau teigiami rezultatai, lyginant su kitomis AVNT veiklos sritimis (*Paveikslas 15*). Pagal šiuos gautus rezultatus galima teigti, kad AVNT teikiamos konsultacijos turto / verslo vertinimo srityje yra kokybiškos ir teigiamai vertinamos, kadangi visų vertinamųjų kriterijų vidurkiai viršija 3 balus

Paveikslas 15

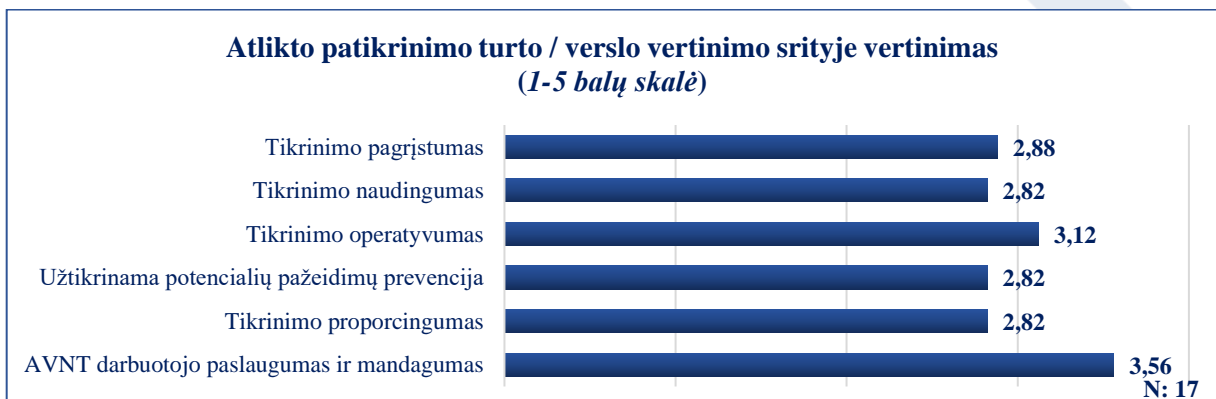


Tuo tarpu pateikto paklausimo dėl Vertinimo ataskaitų atveju fiksuojama dar mažesnė teigiamai atsakiusiųjų dalis (2%). Vėlgi, tai galima sieti tiek su mažesniu turto / verslo vertintojų įsitraukimu į šią apklausą, tiek ir su tuo, kad turto / verslo vertintojai pakankamai retai pasitelkia šią praktiką. Atsakymų į paklausimo dėl Vertinimo ataskaitos kokybę įvertino labai mažai apklausos dalyvių, dėl to yra netikslinga apibūdinti bendras tokio atsakymo kokybės tendencijas (*Paveikslas 16*).



Teikė paklausimą: 2%

Atlikto patikrinimo turto / verslo vertinimo srityje vertinimas pakankamai vienodai pasiskirstęs pateiktoje vertinimo skalėje (*Paveikslas 17*). Kaip ir ankstesniais vertinamojo pobūdžio klausimų atvejais, apklausos dalyviai patikrinimo atžvilgiu palankiausiai vertina AVNT darbuotojų paslaugumą / mandagumą, tačiau tikrinimo proporcingumo, prevencijos ir naudingumo kriterijai yra vertinami kiek mažiau teigiamai. Pagal tokius rezultatus galima teigti, kad AVNT darbuotojų bendravimo etika palankiai vertinama ne tik konsultacijų metu, bet ir atliekant tikrinimus, kurių procedūra užima daugiau laiko.



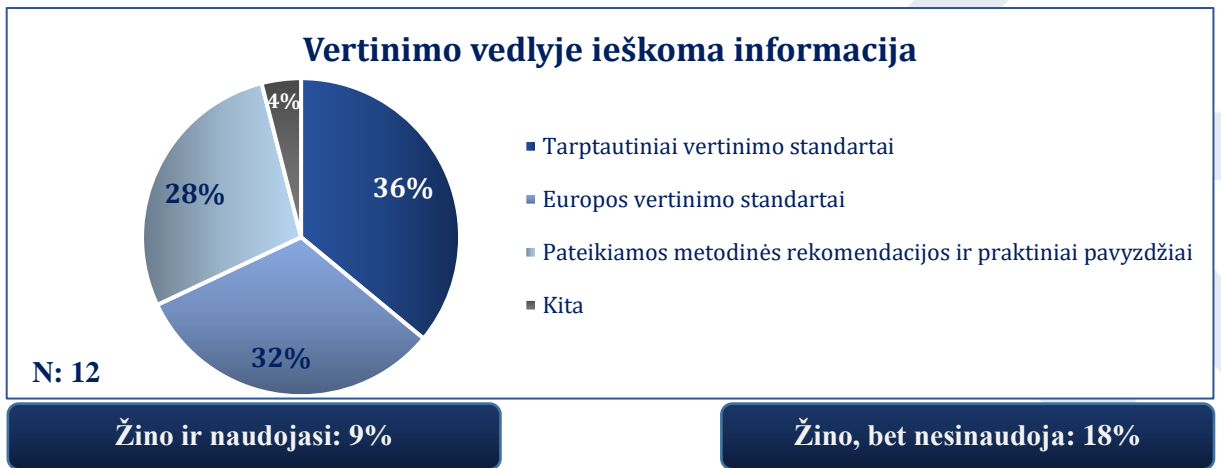
Tikrinime dalyvavo: 13%

Kalbant apie bendros AVNT vykdomos priežiūros ir naudos vykdant tokią priežiūrą vertinimą, tai turto / verslo vertinimo srityje stebimi kiek aukštesni vidurkiai, lyginant su kitomis AVNT veiklos sritimis (*Lentelė 4*).

Bendros AVNT priežiūros turto / verslo vertinimo srityje vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	5,57
AVNT naudos vykdant turto / verslo vertinimo srities priežiūrą vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	5,45

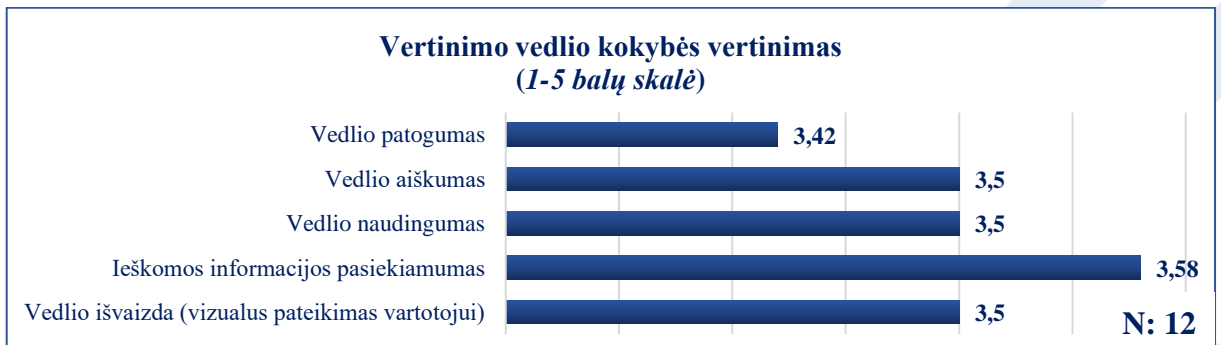
Nors AVNT Vertinimo vedlio (<https://vertinimovedlys.avnt.lt>) žinomumas siekia 27%, visgi, tik 9% visų respondentų naudojami šiuo vedliu, o labiausiai ieškoma informacija šiame vedlyje yra apie Tarptautinius vertinimo standartus (*Paveikslas 18*).

Paveikslas 18



Detalesnis Vertinimo vedlio įvertinimas rodo pakankamai pozityvų šio įrankio priėmimą, kai palankiausiai įvertintas šiame vedlyje esančios informacijos pasiekiamumas (*Paveikslas 19*).

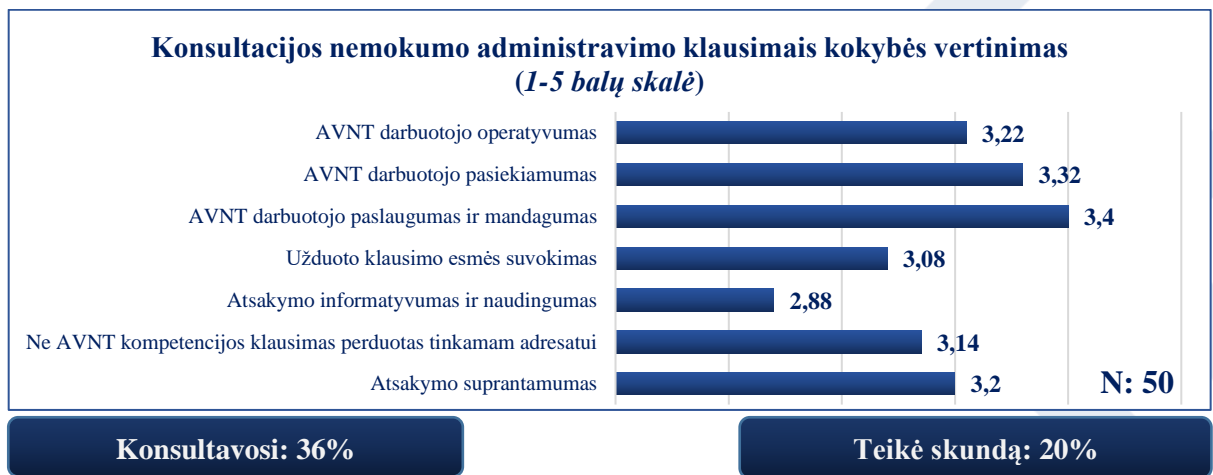
Paveikslas 19



VI. NEMOKUMO ADMINISTRAVIMO PRIEŽIŪROS SRITIS

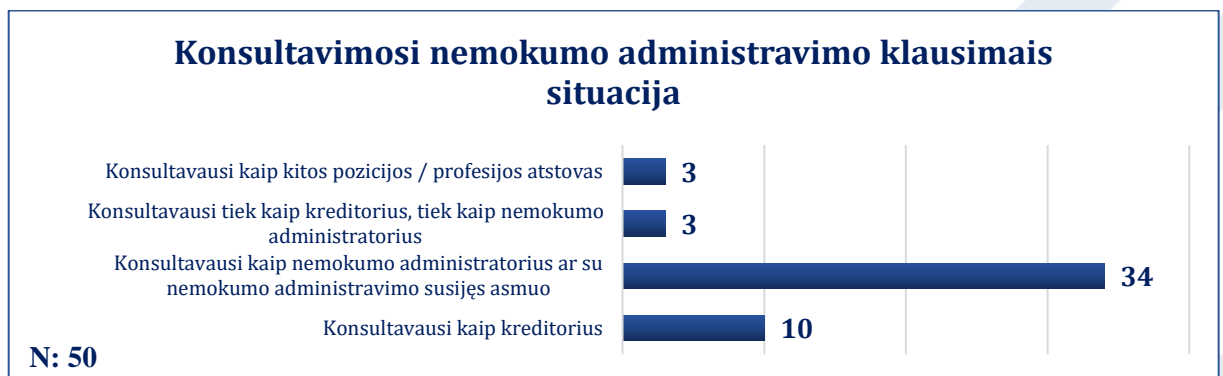
36% apklausoje dalyvavusių respondentų konsultavosi nemokumo administravimo srities klausimais, o skundus teikė 20% visų apklausos dalyvių. Kaip ir kitų AVNT veiklos sričių atvejais, AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas buvo palankiausiai vertinamas konsultacijos aspektas (*Paveikslas 20*). AVNT darbuotojo pasiekiamumas bei jo operatyvumas irgi buvo vertinti kiek palankiau. Visgi, kiek mažiau teigiamai įvertinti užduoto klausimo esmės suvokimo, atsakymo informatyvumo ir naudingumo elementai. Apibendrinant, konsultacijų šioje srityje kokybė yra atitinkanti AVNT klientų lūkesčius.

Paveikslas 20



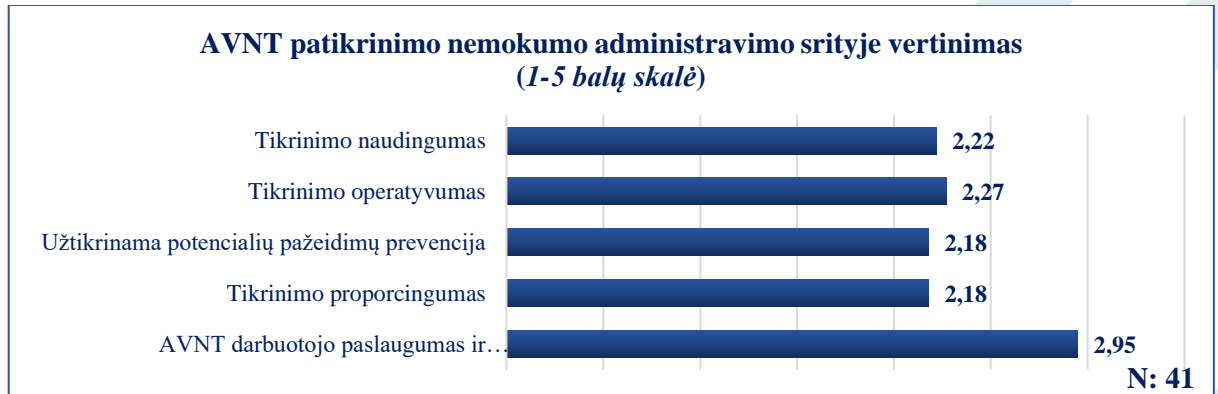
Nemokumo administravimo klausimais daugiausiai konsultavosi nemokumo administratoriai ar su nemokumo administravimu susiję asmenys (*Paveikslas 21*).

Paveikslas 21



Maždaug trečdalis tyrimo dalyvių veikla nemokumo administravimo srityje buvo tikrinta, o tai gerokai didesnė dalis nei kitose AVNT veiklos srityse. Fiksuojamos panašios tendencijos, kai palankiausiai vertinamas AVNT darbuotojų paslaugumas / mandagumas, o likę tikrinimų elementai yra vertinami mažiau palankiai (*Paveikslas 22*).

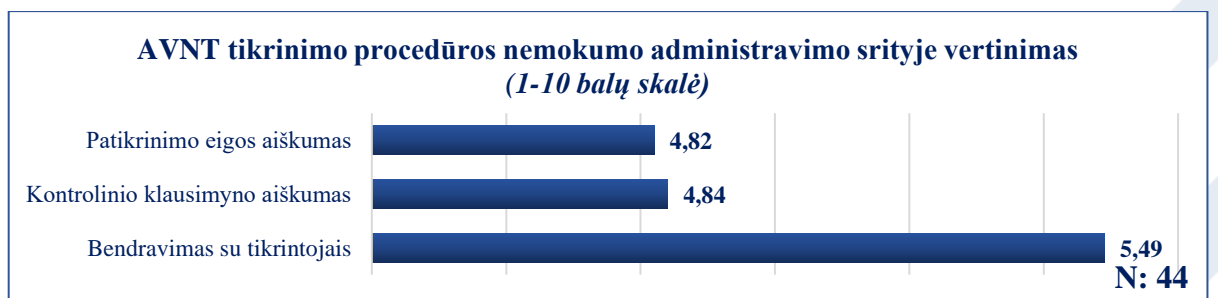
Paveikslas 22



Dalyvavo tikrinimuose: 31%

AVNT tikrinimo procedūros vertinimas buvo pakankamai vidutiniškas, kai bendravimas su tikrintojais buvo įvertintas kiek palankiau (*Paveikslas 23*). 80% tokiaime tikrinime dalyvavusių respondentų bendravo su tikrintoju, 40% šių apklausos dalyvių bendravo telefonu, o 60% - elektroniniu paštu.

Paveikslas 23



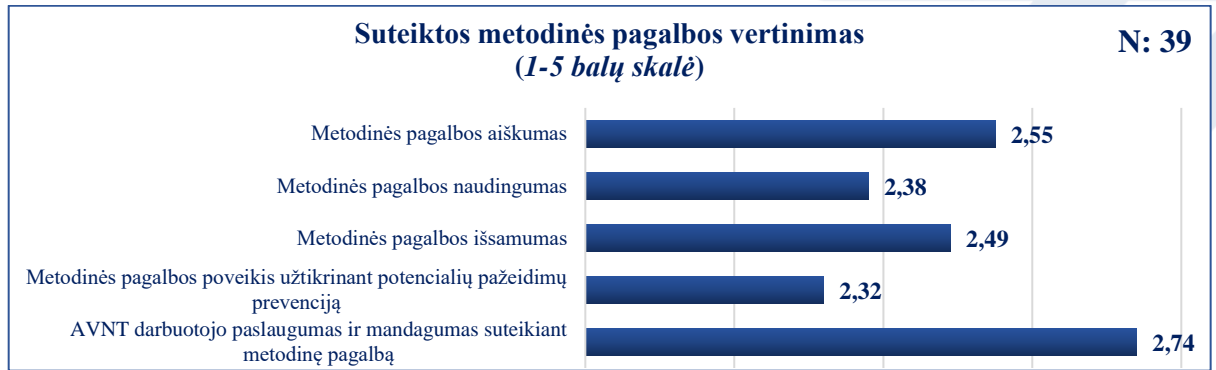
Bendravo su tikrintojais: 80%

Bendravo telefonu: 40%

Bendravo elektroniniu paštu: 40%

Apklausos dalyviai pakankamai vidutiniškai įvertino suteiktą metodinę pagalbą, kai AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas bei metodinės pagalbos aiškumas buvo įvertintas palankiausiai (*Paveikslas 24*).

Paveikslas 24



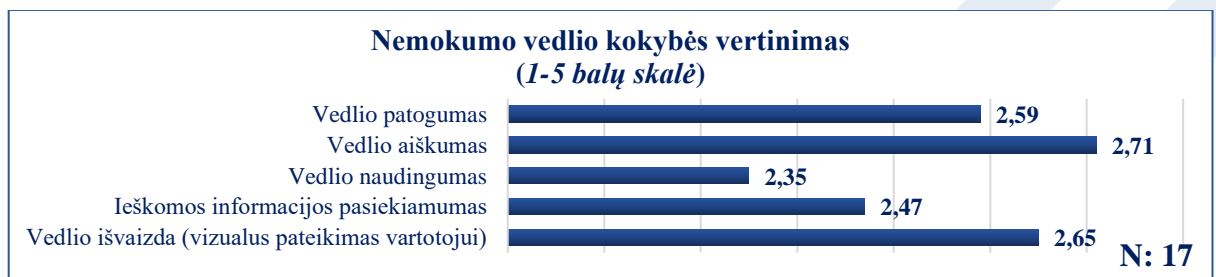
Atitinkamai bendras AVNT priežiūros ir jos naudos nemokumo administravimo srityje vertinimas yra kiek prastesnis, lyginant su kitomis AVNT veiklos sritimis (*Lentelė 5*).

Lentelė 5

Bendras AVNT priežiūros nemokumo administravimo srityje vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	4,57
AVNT naudos vykdant nemokumo administravimo priežiūrą vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	4,49

40% apklausos dalyvių žino apie Nemokumo vedlį (<https://nemokumovedlys.lrv.lt/>), nors juo naudojasi tik 13% visų respondentų (*Paveikslas 25*). Pats vedlys buvo vertintas vidutiniškai, palankiausiai įvertinant šio vedlio aiškumą ir jo išvaizdą.

Paveikslas 25

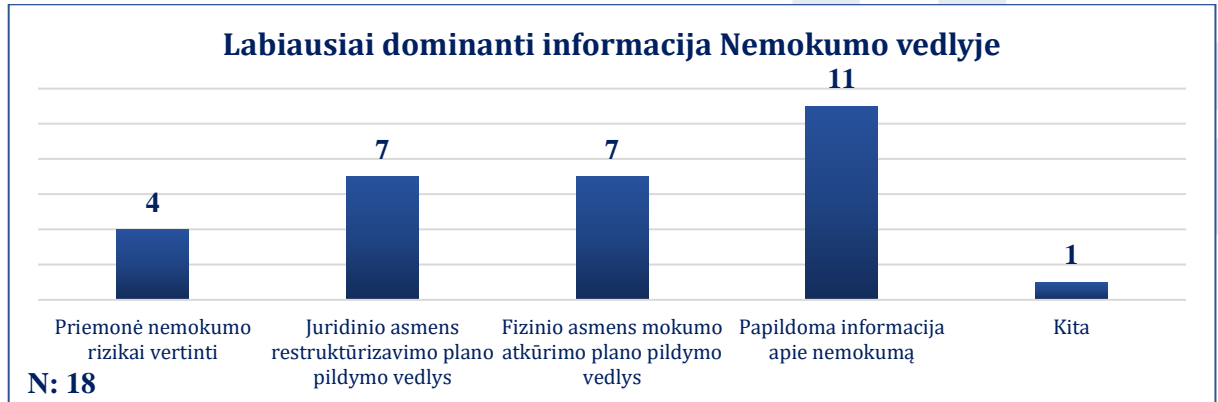


Žino ir naudoja: 13%

Žino, bet nesinaudoja: 27%

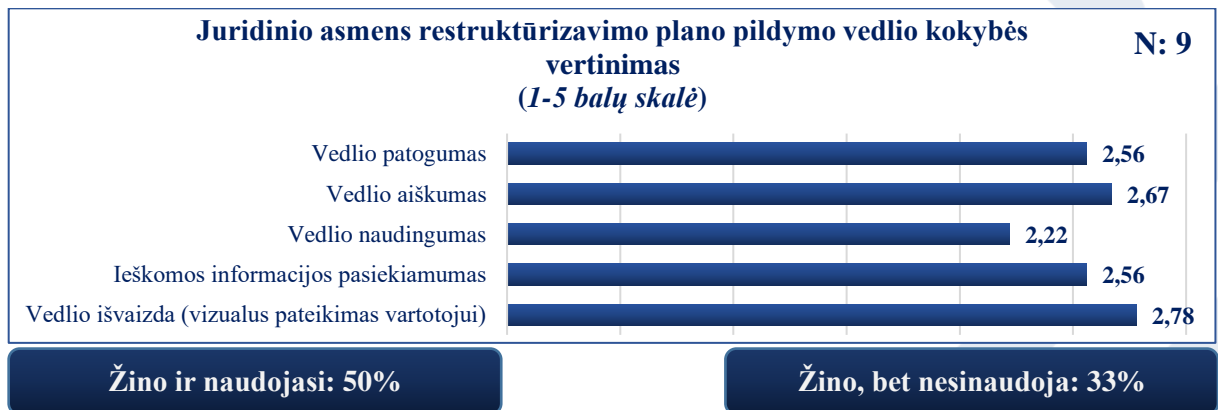
Šio vedlio vartotojus labiausiai domina papildoma informacija apie nemokumą (*Paveikslas 26*).

Paveikslas 26



Kaip rodo rezultatai, dauguma Nemokumo vedlių žinantys apklausos dalyvių žino ir apie AVNT sukurtą ir valdomą juridinio asmens restruktūrizavimo plano pildymo vedlį (<https://nemokumovedlys.lrv.lt/restructure/juridical>). Visgi, reikia pabrėžti, jog atsakymą į šį klausimą pateikė tik 18 respondentų. Juridinio asmens restruktūrizavimo plano pildymo vedlys buvo įvertintas pakankamai panašiai kaip ir jau aukščiau aptartas Nemokumo vedlys. Tai galima sieti ir su tuo, jog šis vedlys yra Nemokumo vedlio dalis (*Paveikslas 27*).

Paveikslas 27



Vėlgi, mažiau palankiai vertinamas šio vedlio aspektas yra naudingumas, o kiek palankiau – vedlio išvaizda (vizualus pateikimas vartotojui). Pagal tokius vidutinius rezultatus galima daryti prielaidą, jog šis vedlys atitinka vartotojų lūkesčius.

Atitinkamai, tiek pat žinomas ir fizinio asmens mokumo atkūrimo plano pildymo vedlys (<https://nemokumovedlys.lrv.lt/restructure/physical>), kadangi fiksuojami identiški žinomumo

rezultatai (Paveikslas 28). Visgi, lyginant su anksčiau aprašytais vedliais, šio vedlio įvertinimo atžvilgiu fiksuojami kiek aukštesni vidurkiai.

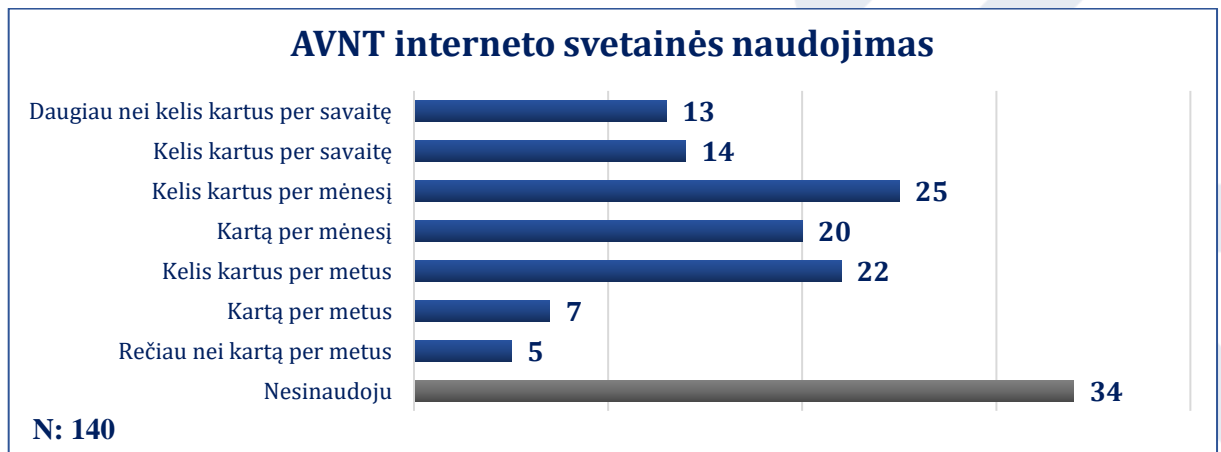
Paveikslas 28



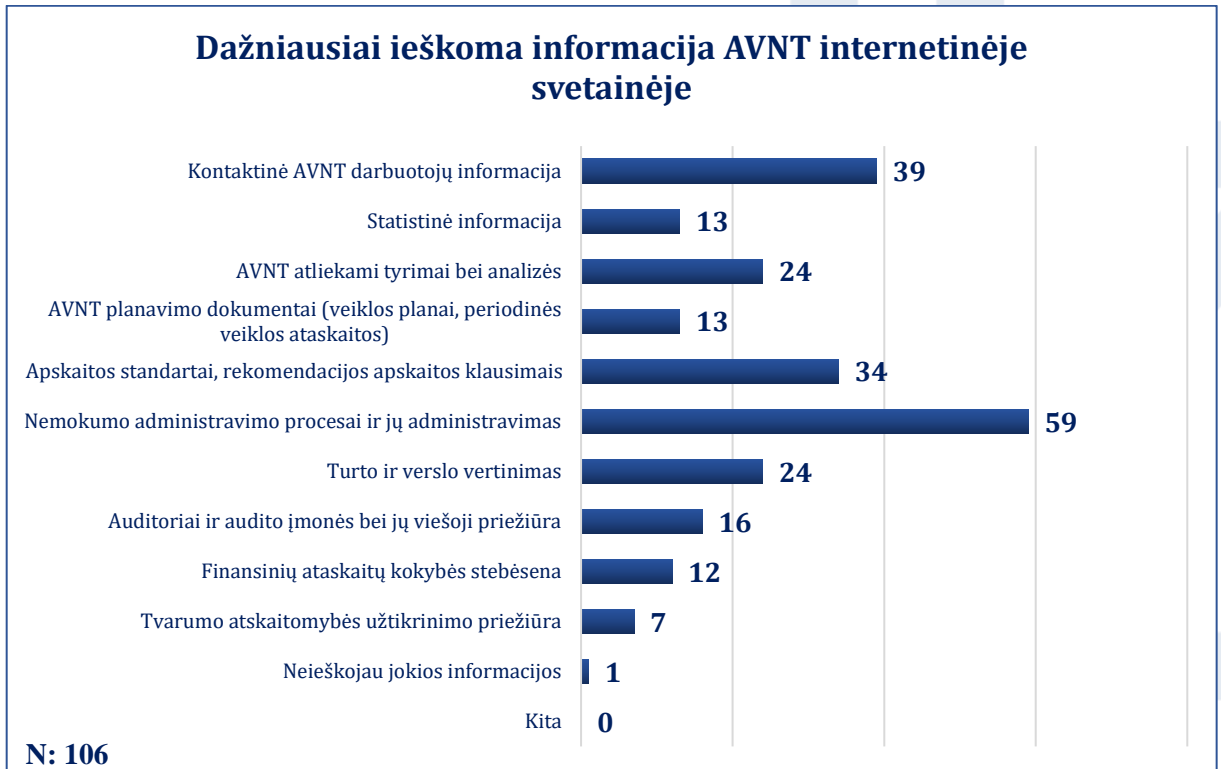
VII. AVNT TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDA

Didžiausia respondentų grupė teigia, kad nesinaudoja AVNT interneto svetaine (<https://avnt.lrv.lt/lt/>). Daugiausiai iš besinaudojančių AVNT tinklapiu nurodė, jog jie internetine svetaine naudojami kelis kartus per mėnesį, kiek mažiau apklausos dalyvių – kartą per mėnesį ar kelis kartus per metus. Tai rodo, jog AVNT interneto svetainės vartotojai pakankamai aktyviai ir dažnai naudoja šią svetainę, nors dalis apklausos dalyvių joje lankosi netgi kelis kartus ar dažniau per savaitę (*Paveikslas 29*).

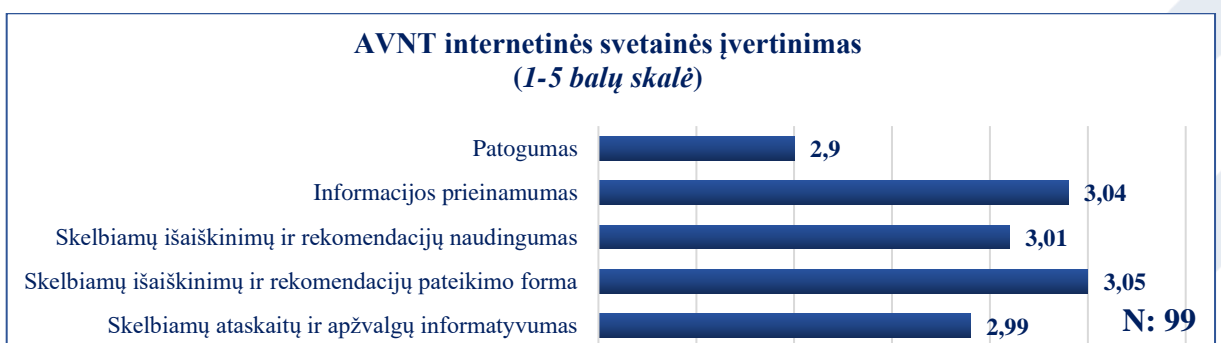
Paveikslas 29



Dauguma apklausos dalyvių nurodė, kad dažniausiai AVNT internetinėje svetainėje ieškota informacijos apie nemokumo administravimo procesus (*Paveikslas 30*). Kita populiarė priežastis, kurią nurodė apklausos dalyviai, yra kontaktinė AVNT darbuotojų informacija, o tai indikuoja komunikacijos su AVNT darbuotojais svarbą. Trečia populiariausia nurodyta priežastis yra informacijos apie apskaitos standartus, rekomendacijų apskaitos klausimais paieška. Įdomu ir tai, jog dalis informantų ieškojo bendrinio pobūdžio informacijos apie statistiką, AVNT atliekamus tyrimus bei AVNT planavimo dokumentus. Tokie gauti rezultatai implikuoja, kad AVNT internetine svetaine naudojami suinteresuotos profesinės grupės ir jos domisi įvairaus pobūdžio informacija, įskaitant ir edukaciniais tikslais.



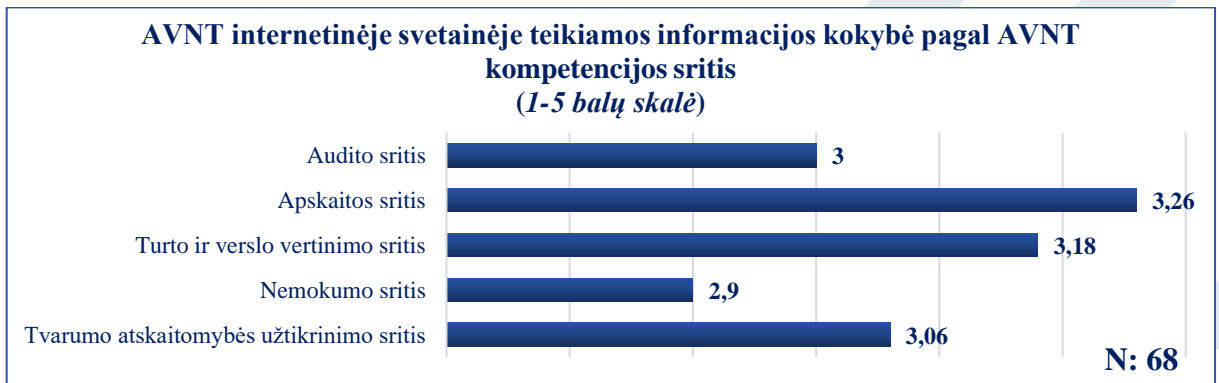
Žvelgiant į AVNT internetinės svetainės vertinimo rezultatus, pastebėtini labai maži skirtumai tarp skirtingų vertinimo kriterijų (*Paveikslas 31*). Patys vidurkiai parodo, kad AVNT internetinė svetainė yra atitinkanti vartotojų lūkesčius.



AVNT internetinėje svetainėje teikiamos informacijos kokybės pagal AVNT kompetencijos sritis atžvilgiu pastebimi tam tikri skirtumai tarp vertinamųjų sričių (*Paveikslas 32*), kai nemokumo administravimo informacijos sritis buvo įvertinta kiek mažiau palankiai. Vėlgi, tai galima sieti tiek su didesniu nemokumo administratorių (padėjėjų) aktyvumu pildant šią apklausą, tiek ir su jų veiklos

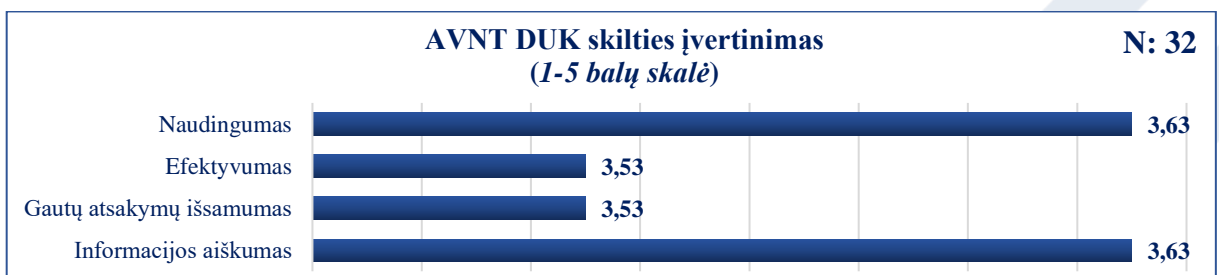
specifiškumu bei jiems dažniau skiriamomis poveikio priemonėmis (pagal absoliučius skaičius). Įdomu ir tai, jog jau buvo respondentų, kurie įvertino ir teikiamą informaciją, susijusią su Tvarumo atskaitomybės užtikrinimo sritimi, kai AVNT šios srities priežiūros funkcijas įgijo visai neseniai. Toks atvejis įrodo galimą AVNT internetinės svetainės vartotojų spektro plėtrą, kai asmenys, kurie domisi ir Tvarumo atskaitomybės užtikrinimo sritimi taip pat pradeda atrasti AVNT instituciją bei jos funkcijas.

Paveikslas 32



Šioje apklausos dalyje taip pat buvo pateiktas klausimas ir apie AVNT internetinės svetainės DUK (*Dažniausiai užduodamų klausimų*) skiltį (<https://avnt.lrv.lt/lt/duk/>). 31% atsakiusiųjų nurodė besinaudojantys šia DUK skiltimi (*Paveikslas 33*). Lyginant tiek su jau anksčiau aptartų AVNT sukurtų vedlių, konsultacijų ar tikrinimų vertinimais, AVNT DUK skilties atžvilgiu pastebimas palankesnis šios skilties vertinimas. Tokį bendrą vertinimą galėjo būti sąlygotas pateikiamų temų klausimų-atsakymų kiekiu, šią skiltį nuolat atnaujinant bei papildant.

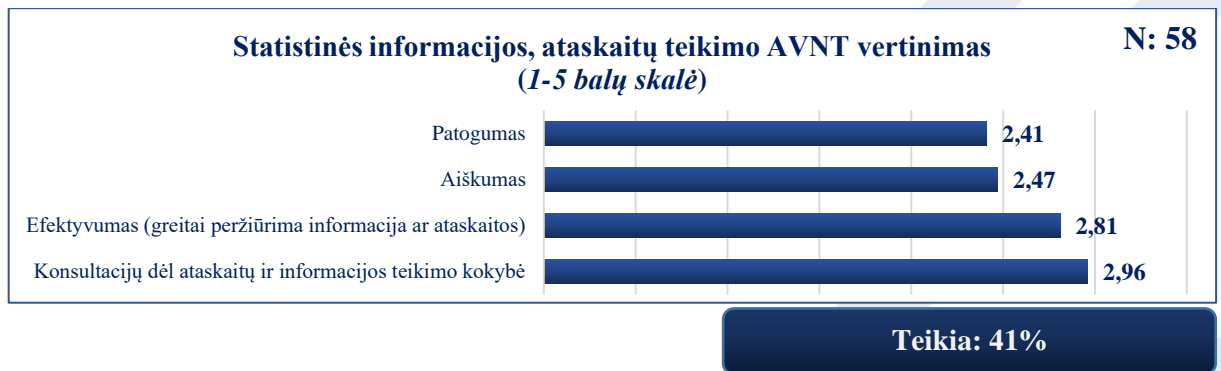
Paveikslas 33



Naudojasi: 31%

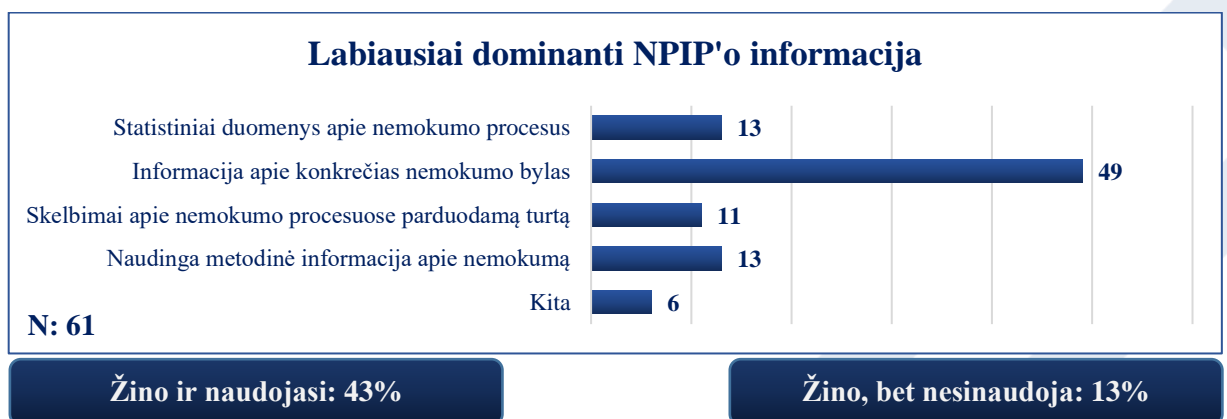
Atitinkamai 41% visų respondentų nurodė, jog yra teikę statistinę informaciją ar ataskaitas AVNT (*Paveikslas 34*). Tai parodo dalies AVNT klientų sąveiką su institucija, kai yra privaloma teikti ataskaitas AVNT. Vis dėl to, nors informacijos, ataskaitų teikimo funkcijos sudaro nemažą veiklos dalį, tačiau šių funkcijų vertinimas yra pakankamai įvairus, kai palankiausiai vertinama konsultacijų kokybė ir efektyvumas.

Paveikslas 34



56% respondentų žino AVNT kuruojamą NPIP (*Nemokumo procesų informacinį portalą* - <https://nemokumas.avnt.lt/public/home/main>). Pakankamai didelis NPIP žinomumas lemia ir tai, kad AVNT klientai naudojami šiuo portalu įvairiais tikslais. Visgi, dauguma iš jų ieško informacijos apie konkrečias nemokumo bylas, o kiek rečiau - statistinių duomenų apie nemokumo procesus ir metodinės informacijos paieškos tikslais (*Paveikslas 35*).

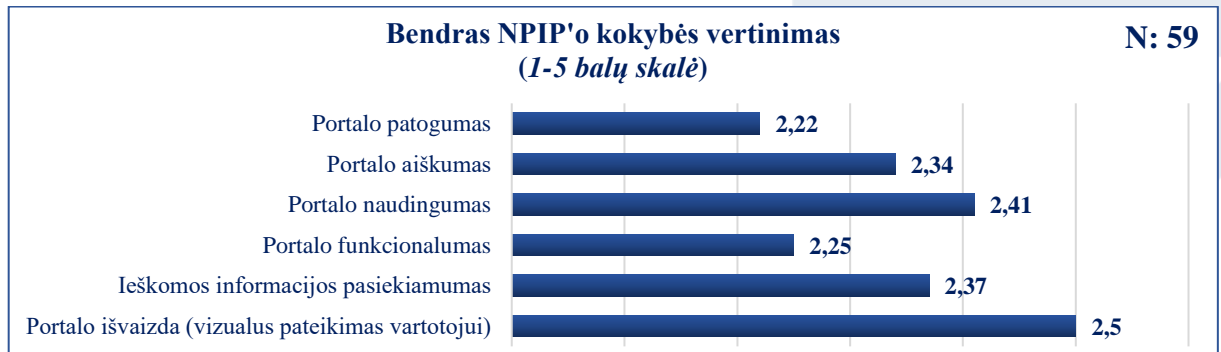
Paveikslas 35



Nepaisant pakankamai aukšto NPIP žinomumo, bendras šio portalo kokybės vertinimas labai vidutiniškas. Nepalankiausiai NPIP vertinamas pagal jo patogumo, naudingumo ir funkcionalumo

kriterijus, kai šio portalo išvaizda ir ieškomos informacijos pasiekiamumas vertinamas kiek mažiau nepalankiai (*Paveikslas 36*).

Paveikslas 36

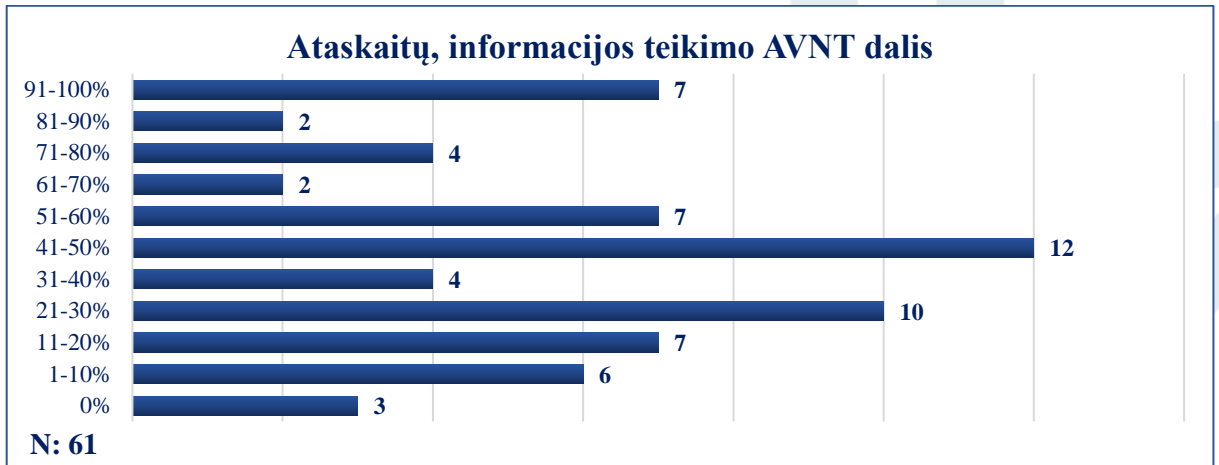


Pastebėtina, kad AVNT klientai administracinės naštos krūvį vertina itin įvairiai. Atitinkamai toks pateiktų vertinimų pasiskirstymas lemia ir beveik idealų šios skalės vidurkį, kadangi fiksuojamas bendras vidurkis yra 5,12 (*Lentelė 6*). Tuo tarpu dar didesnė apklausos dalyvių dalis nurodė, kad jų atžvilgiu nebuvo jokio administracinės naštos kitimo. Visgi, atkreiptinas dėmesys, kad respondentų buvo prašyta įvertinti tokius pokyčius per pastaruosius 3 metus, todėl galima daryti prielaidą, jog tai gali būti per trumpas laiko tarpas fiksuoti ryškesnius administracinės naštos pokyčius.

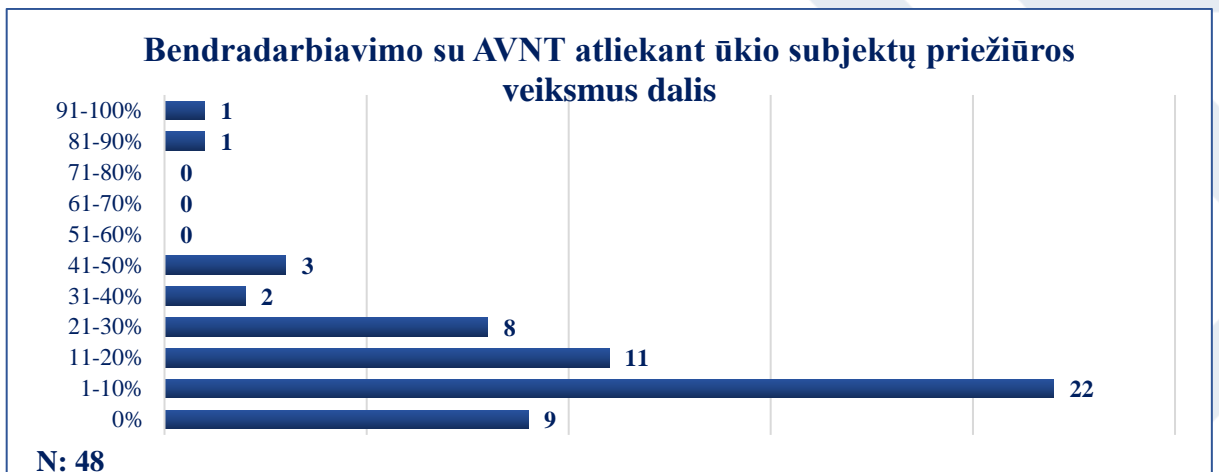
Lentelė 6

Administracinės naštos lygio įvertinimas (1 – labai žemas; 10 – labai aukštas)	5,12
Administracinės naštos kitimo per 3 metus įvertinimas (1 – nepakito; 10 – labai pakito)	4,73

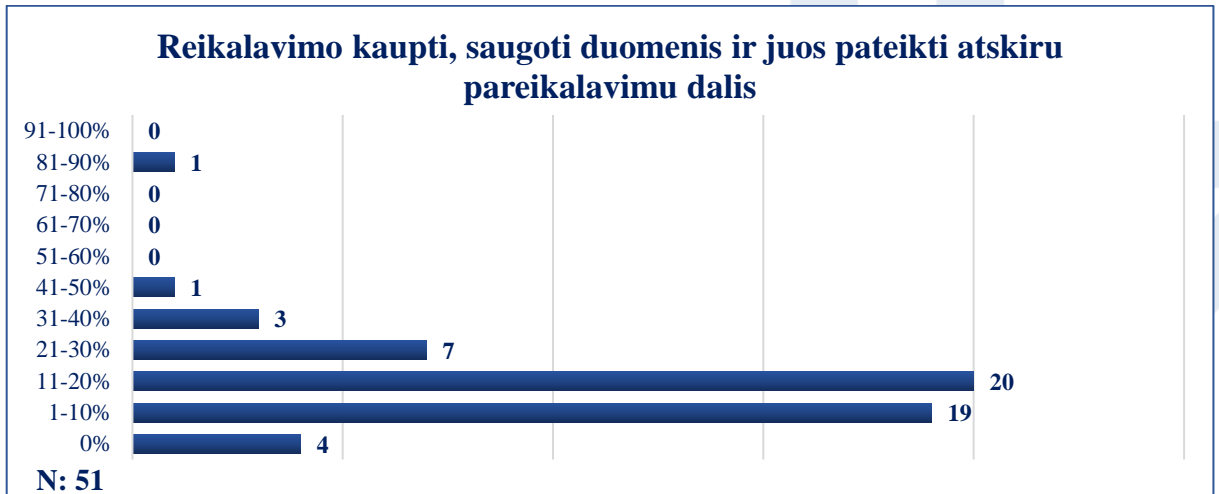
Kaip rodo gauti rezultatai, apklausos dalyviai dažniausiai ir daugiausiai atlieka veiksmus, susijusius su ataskaitų bei kitos informacijos teikimu AVNT (*Paveikslas 37*). Nors tokių veiksmų įgyvendinimas užima labai skirtingas respondentų atliekamų darbų dalis, dažniausiai jie nurodė, kad ši funkcija užima 41-50% jų visų darbo sąnaudų vykdant įpareigojimus AVNT.



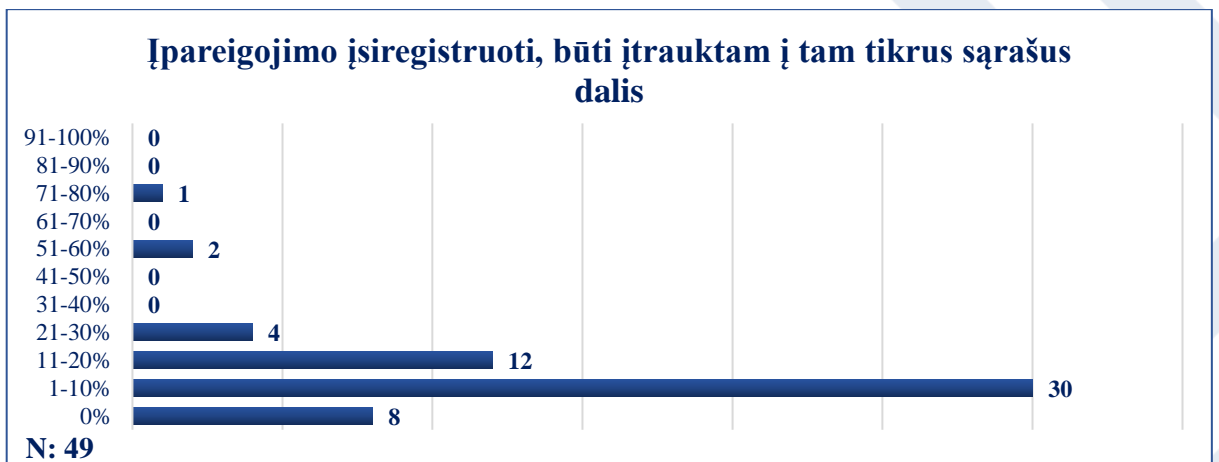
Tuo tarpu bendradarbiavimo su AVNT atliekant ūkio subjektų priežiūrą veiksmai dažniausiai apima 1-10% arba 11-20% kategorijas (*Paveikslas 38*).



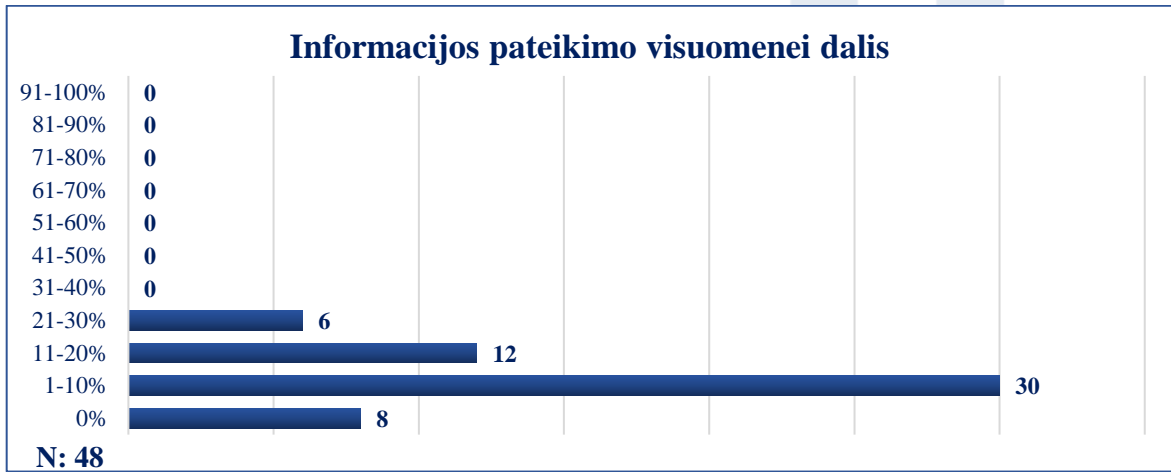
Pakankamai panašios atsakymų tendencijos fiksuojamos ir reikalavimo kaupiti, saugoti duomenis bei juos pateikti atskiru pareikalavimu funkcijų atžvilgiu (*Paveikslas 39*), kai respondentai taip pat dažniausiu atveju nurodė 1-10% bei 11-20% darbo sąnaudų kategorijas.



Įpareigojimo įsiregistruoti, būti įtrauktam į tam tikrus sąrašus funkcija taip pat pareikalauja mažesnės darbo sąnaudų dalies, kadangi fiksuojama didesnė atsakymų koncentracija ties 1-10% dalimi (*Paveikslas 40*).



Beveik identiškas gautų atsakymų pasiskirstymas fiksuojamas ir informacijos pateikimo visuomenei funkcijos atveju (*Paveikslas 41*), o tai rodo, kad informacijos teikimas AVNT reikalauja daugiau laiko resursų lyginant su informacijos viešinimo funkcija.



VIII. IŠVADOS

Gauti atliktos apklausos apie AVNT darbo kokybę rezultatai leidžia padaryti kelias reikšmingas išvadas apie AVNT klientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir atliekamu darbu.

Demografiniai apklausos dalyvių duomenys leidžia teigti, jog dažniausiai AVNT klientai yra vidutinio amžiaus, turintys nemažą profesinę patirtį (daugiau kaip 11 metų) ir dažniausiai dirbantys Vilniuje (Vilniaus apskrityje). Didžiausią respondentų dalį sudarė AVNT klientai iš nemokumo administravimo srities: 33% iš jų buvo nemokumo administratoriai (padėjėjai); 13% - kreditoriai nemokumo bylose.

Pati komunikacija su AVNT darbuotojais yra vertinama pakankamai gerai, ypač pagal pasiekiamumo ir mandagumo kriterijus. Tokias tendencijas patvirtina ir kiti apklausoje užduoti klausimai apie konsultacijas ir tikrinimus AVNT kuruojamose veiklos srityse, kai atsakiusieji palankiausiai vertino AVNT darbuotojus pagal jų paslaugumo ir mandagumo kriterijus. Visgi, rezultatai atskleidė, kad dažniausiu atveju komunikacija su AVNT yra pakankamai reta, vykstanti kelis sykius per metus, prioretizuojant komunikacijos telefonu ar elektroniniu paštu būdus. Dažnas AVNT klientų kreipimasis ataskaitų teikimo klausimais rodo komunikacijos bei konsultavimo reikšmingumą, kadangi ši funkcija užima reikšmingą AVNT klientų administracinės naštos dalį, o ir neretai jie vidutiniškai vertina ataskaitų ir informacijos teikimą pagal patogumo ir aiškumo kriterijus. Taip pat galima daryti išvadą, jog AVNT darbuotojų bendravimo lygis yra pakankamai aukštas ir profesionalus, o teikiama pagalba neretai atveju yra lengvai pasiekama ir operatyvi.

Tačiau neretai apklausos dalyviai AVNT teikiamas paslaugas įvertinimo vidutiniškai. Labiausiai tokia vertinimo tendencija matyti skirtingose srityse AVNT vykdomų tikrinimų atžvilgiu. Dažnu atveju tikrinimai buvo vertinami pakankamai vienodai pagal operatyvumo, pagrįstumo, naudingumo, proporcingumo, suprantamumo bei potencialių pažeidimų prevencijos užtikrinimo kriterijus. Tokios tendencijos atsiskleidė finansinių ataskaitų audito priežiūros, finansinės apskaitos / atskaitomybės bei nemokumo administravimo srityse, o turto / verslo vertinimo priežiūros srityje fiksuojamas kiek geresnis vertinimas pagal analogiškus kriterijus. Stebint tokias nevienareikšmiškas vertinimo tendencijas daroma prielaida, kad atitinkamų vertinimo balų skyrimas gali būti stipriai susijęs su AVNT klientų gaunamais atsakymais, tikrinimų rezultatais, kai esant nepalankiam rezultatui ar atsakymui, yra skiriamas vienodai neigiamas vertinimas pagal beveik visus kriterijus.

Atitinkamai toks požiūris veikia ir bendros AVNT priežiūros atitinkamoje veiklos srityje bei tokios priežiūros naudos vidurkius, kurie finansinių ataskaitų audito priežiūros, finansinės apskaitos / atskaitomybės bei turto / verslo vertinimo sričių atvejais viršija 5 balus (10 balų skalėje), o nemokumo administravimo srities atveju – nesiekia 5 balų (10 balų skalėje).

Kaip atskiras apklausos segmentas buvo klausimai apie AVNT valdomus skaitmeninius vedlius, informacines sistemas bei internetinę svetainę, kuriais siekiama suteikti patogų būdą susipažinti su AVNT veikla ir jos rezultatais finansinių ataskaitų audito, finansinės apskaitos / atskaitomybės, turto / verslo vertinimo ir nemokumo administravimo srityse. Palankiausiai įvertintas Vertinimo vedlys, tuo tarpu Nemokumo vedlys, Juridinio asmens restruktūrizavimo plano pildymo vedlys ir Fizinio asmens mokumo atkūrimo plano pildymo vedlys vertinami labiau vidutiniškai. Nors visi minėti vedliai yra pakankamai žinomi AVNT klientams, tačiau dažnu atveju jie nėra naudojami. Kalbant apie AVNT internetinę svetainę, akcentuotina, kad AVNT klientai ja naudojami pakankamai dažnai AVNT darbuotojų kontaktų paieškai arba nemokumo administravimo procesų tikslais. Pati svetainė, joje pateikiamos informacijos kokybė ir DUK skiltis yra vertinama vidutiniškai arba kiek geriau nei vidutiniškai, o tai reiškia, jog jos didžiaja dalimi sutampa su AVNT klientų turimais lūkesčiais.