



2025 M. AVNT DARBO KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ APŽVALGA

2026 M. BALANDIS



TURINYS

ĮVADAS	3
KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJAIŠ.....	6
FINANSINIŲ ATASKAITŲ AUDITO PRIEŽIŪROS SRITIS.....	10
FINANSINĖS APSKAITOS IR ATSKAITOMYBĖS PRIEŽIŪROS SRITIS	12
TURTO IR VERSLO VERTINIMO PRIEŽIŪROS SRITIS	15
NEMOKUMO ADMINISTRAVIMO PRIEŽIŪROS SRITIS.....	18
AVNT TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDA.....	23
IŠVADOS.....	31

IVADAS

Apklauso tikslas – nustatyti, kaip klientai vertina AVNT atliekamą darbą, teikiamas paslaugas ir AVNT darbuotojų kompetenciją.

Apklauso trukmė ir apimtis – nuo 2025-12-09 iki 2026-01-02, ją sudarė 90 klausimų.

Apklauso dalyvių skaičius – 90. Trečdalį visų apklauso dalyvių sudarė nemokumo administratoriai, kitą trečdalį – kreditoriai nemokumo bylose, o kitos profesinės grupės sudaro gerokai mažesnes dalis (*Lentelė 1*).

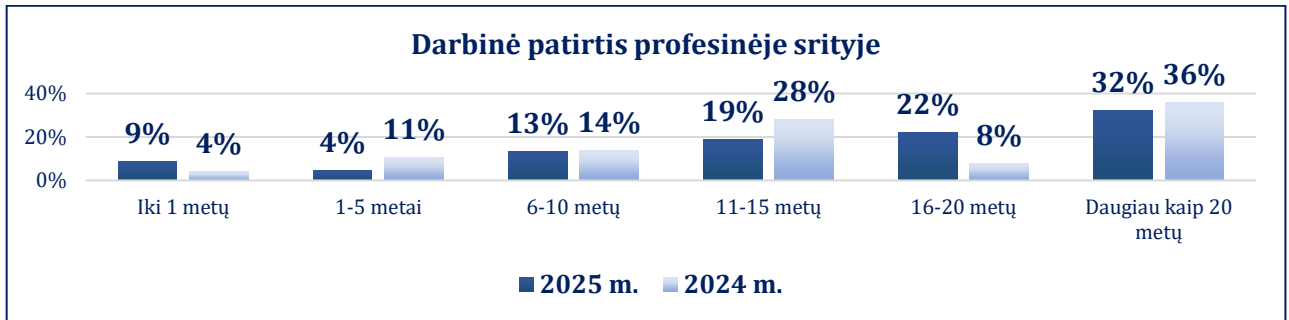
Lentelė 1

Profesija	Kiekis	Dalis %
Nemokumo administratorius (padėjėjas)	26	29%
Turto ir (arba) verslo vertintojas (asistentas)	3	3%
Kreditorius nemokumo byloje	26	29%
Apskaitą tvarkantis asmuo	6	7%
Auditorius (auditoriaus padėjėjas)	10	11%
Kita profesija	11	12%
Įmonės vadovas	5	6%
Finansininkas	3	3%
Teisininkas	0	0%
Iš viso	90	100%

Analizuojant respondentų grupes pagal jų darbinę patirtį (*Paveikslas 1*), galima pastebėti, kad išlieka tos pačios tendencijos, nes didžiausia respondentų grupė turi daugiau kaip 20 metų profesinę patirtį. Visgi iš 2025 m. rezultatų pastebima, kad didesnę apklauso dalyvių dalį sudarė verslo naujokai, turintys iki 1 metų profesinę patirtį. Jų dalis padidėjo nuo 4 proc. iki 9 proc.

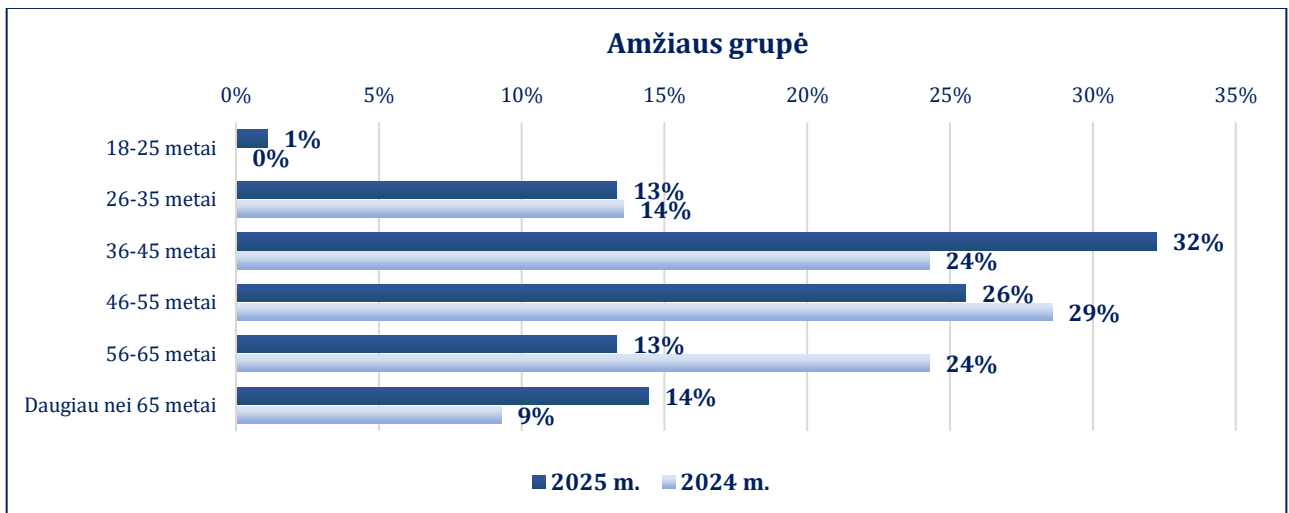
IVADAS

Paveikslas 1

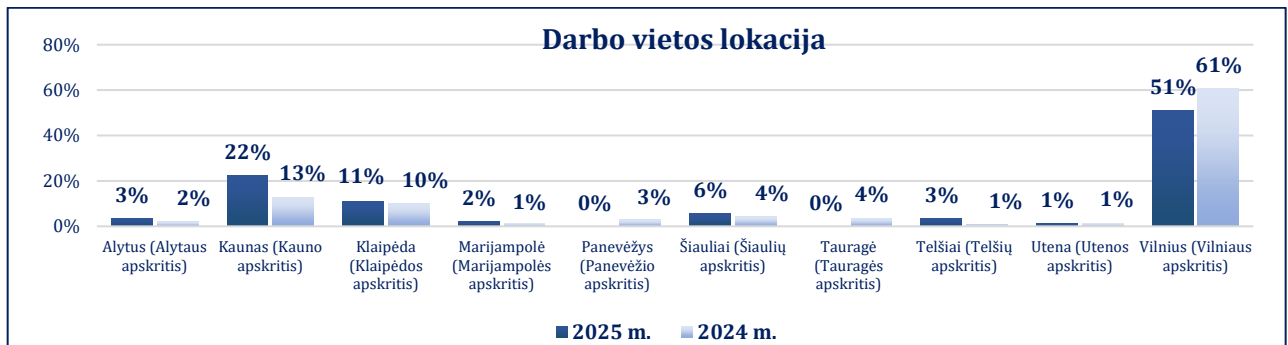


Atitinkamai su turimos darbinės patirties rezultatais susietas ir respondentų pasiskirstymas pagal jų amžiaus grupes (*Paveikslas 2*). Gauti duomenys parodė tam tikrus respondentų pasiskirstymo pagal amžiaus grupes pokyčius. 2024 m. daugiausiai respondentų priklausė 46–55 metų grupei, o 2025 m. pastebėta, kad didžiausia respondentų dalis priklauso kiek jaunesnei kategorijai – 36–45 metų grupei. Visgi bendros pasiskirstymo tendencijos išlieka panašios ir leidžiančios daryti prielaidą, kad didesnė dalis respondentų yra vidutinio amžiaus ir pakankamai ilgą laiką užsiima ta pačia profesine veikla.

Paveikslas 2



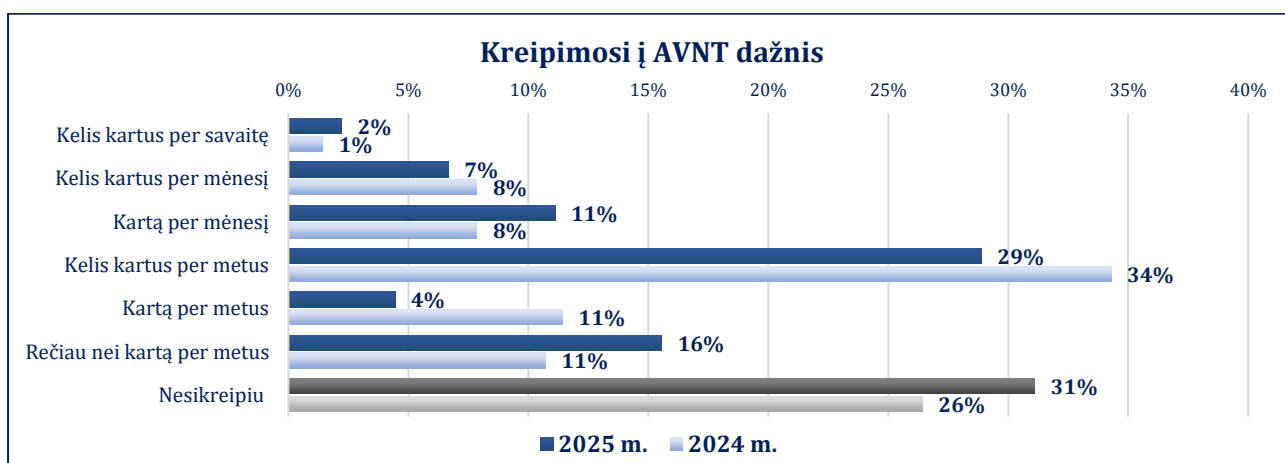
Analizuojant dalyvavusiųjų apklausoje pasiskirstymą pagal jų darbo vietos lokaciją (*Paveikslas 3*), toliau aiškiai dominuoja Vilniuje (ar Vilniaus apskrityje) dirbanti respondentų grupė, nors jų dalis sumažėjo nuo 61 proc. iki 51 proc. Tokį dalies sumažėjimą galima paaiškinti Kaune (arba Kauno apskrityje) dirbančių respondentų dalies augimu nuo 13 proc. iki 22 proc. Šis augimas beveik sutampa su Vilniuje dirbančiųjų dalies sumažėjimu.



KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJ AIS

Dažniausiai komunikacija su AVNT darbuotojais yra pakankamai reta – kreipiamasi kelis kartus per metus ar netgi rečiau nei kartą per metus (*Paveikslas 4*). Pastebėta ir tai, kad beveik trečdalis respondentų (palyginimui 2024 m. – 26 proc.) nurodė apskritai nesikreipę į AVNT. Šie rezultatai gali indikuoti, kad komunikacijos vertinimas gali būti paremtas retesniu komunikavimu su AVNT. Todėl didėja tikimybė, kad toks vertinimas susijęs su pavienne komunikacijos patirtimi ar sulauktu nepalankiu atsakymu.

Paveikslas 4



Į 2025 m. apklausą buvo įtrauktas klausimas ir apie verslo naujokus. Iš rezultatų matyti, kad vos 4 respondentai save įvardino kaip verslo naujokus (*Paveikslas 5*).

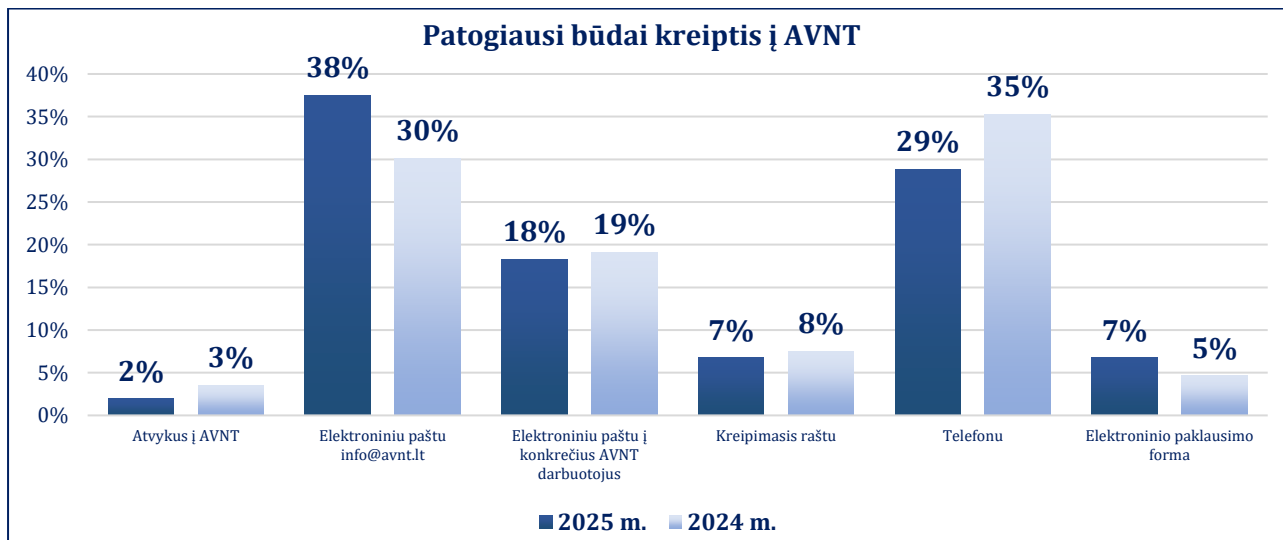
Paveikslas 5



KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJ AIS

AVNT apklausos dalyvių išskirti patogiausi kreipimosi būdai yra elektroniniu paštu ir telefonu (Paveikslas 6).

Paveikslas 6



Tokie rezultatai parodė kelių skirtingų komunikacijos būdų administravimo svarbą, apimančią tiek AVNT elektroninio pašto info@avnt.lt efektyvų administravimą, tiek ir būtinybę palaikyti kokybišką tiesioginę komunikaciją su klientais telefonu. Nors 2024 m. populiariausia buvo komunikacija telefonu, 2025 m. tokiu tapo kreipimasis bendruoju AVNT elektroniniu paštu. Šį atsakymą pasirinkusiųjų dalis padidėjo nuo 30 proc. iki 38 proc., o telefonu atitinkamai sumažėjo nuo 35 proc. iki 29 proc. Iš dalies tokie rezultatai atspindi gerokai pakitusias komunikacijos tendencijas, išsivysčius technologijoms, kai nebelieka poreikio fiziškai vykti į instituciją.

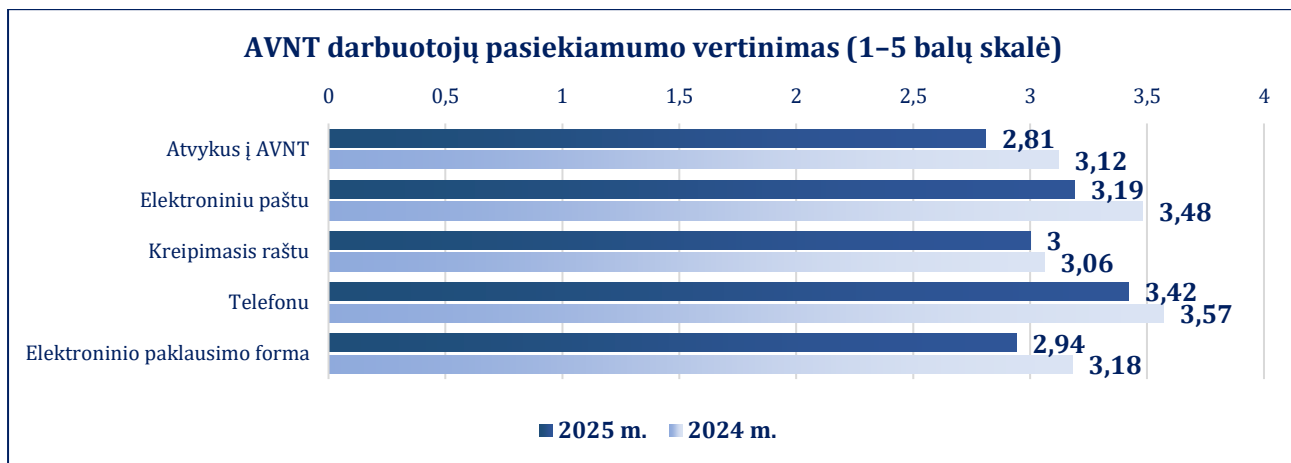
O kalbant apie AVNT darbuotojų pasiekiamumo vertinimą (pagal komunikacijos būdus), pirmiausia pastebima, kad 2025 m. visų komunikacijos būdų vertinimas pagal pasiekiamumą sumažėjo (Paveikslas 7). Galima išskirti tai, kad respondentai dažniausiai AVNT darbuotojų pasiekiamumą vertino pakankamai aukštais balais, o ir gauti vidutiniai rezultatai parodė, kad AVNT pasiekiamumas pagal išvardintus komunikacinius būdus yra atitinkantis AVNT klientų lūkesčius¹. Kaip ir 2024 m. palankiausiai vertinamas AVNT darbuotojų pasiekiamumas telefonu ir elektroniniu

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

KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJ AIS

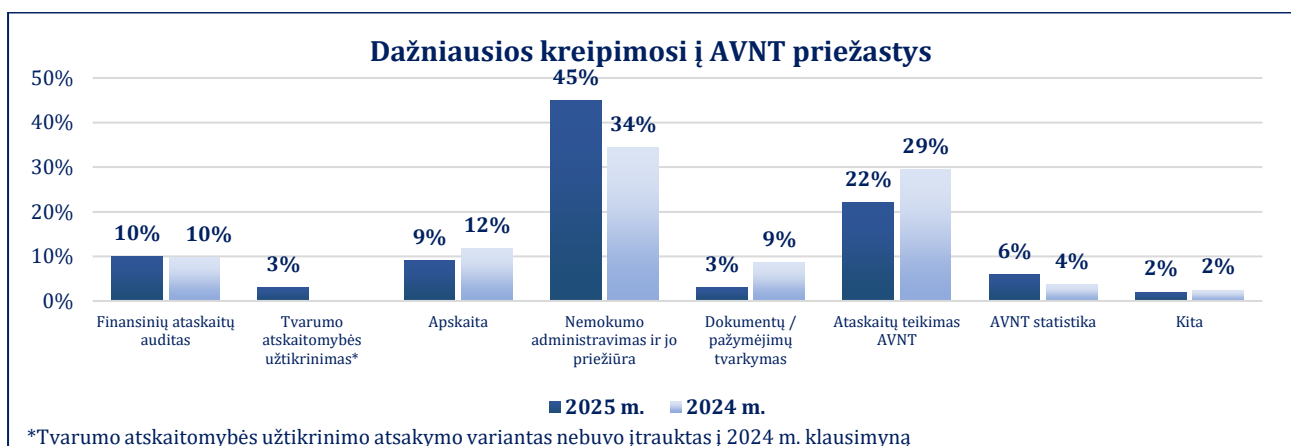
paštu (kurie buvo išskirti ir kaip patogiausi būdai kreiptis į AVNT). Tai leidžia teigti, kad AVNT darbuotojai yra pakankamai lengvai pasiekiami kreipiantis į juos telefonu arba elektroniniu paštu.

Paveikslas 7



2025 m. išlieka tos pačios dažniausios kreipimosi į AVNT priežastys – nemokumo administravimas ir jo priežiūra (45 proc.) ir labiau bendro pobūdžio – ataskaitų teikimas AVNT (22 proc.) (Paveikslas 8). Nemokumo administravimo ir jo priežiūros atsakymo populiarumas gali būti paaiškinamas tuo, kad tai buvo didžiausia profesinė grupė, dalyvavusi šioje apklausoje, o jos dalies augimas gali būti aiškinamas kai kurių kitų profesinių grupių mažesniu aktyvumu pildant 2025 m. apklausą. O ataskaitų teikimo funkcija (22 proc.) yra aktuali nemažai daliai AVNT klientų, nes jas turi teikti nemokumo administratoriai, auditoriai, turto ir verslo vertintojai.

Paveikslas 8



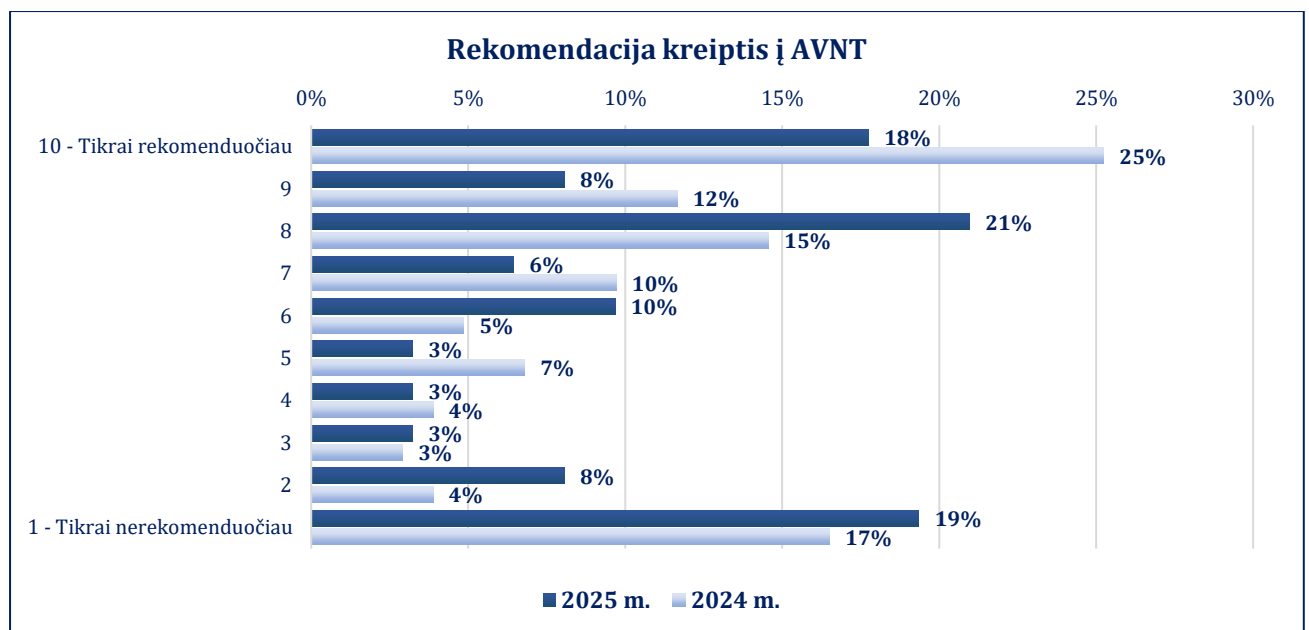
Didesnė dalis apklausos dalyvių rekomenduoju kreiptis į AVNT (įvertino 8–10 balų), nors 19 proc. respondentų nurodė, kad tikrai nerekomenduoju kreiptis konsultacijos į AVNT (Paveikslas 9).

KOMUNIKACIJA SU AVNT DARBUOTOJ AIS

AVNT veikia labai specifinėse srityse, tokiose kaip turto ir verslo vertinimas, nemokumo administravimas, finansinė apskaita ar finansinių ataskaitų auditas, todėl galimai ne visi respondentai rekomenduotų kreiptis į AVNT. Visgi didesnę dalį atsakymų sudaro nuo 7 iki 10 ir tai parodė AVNT darbuotojų kompetencijos įvertinimą.

Taip pat 2025 m. apklausa buvo papildyta klausimais apie galimus korupcijos atvejus AVNT. Kaip parodė apklausos rezultatai, 97 proc. respondentų AVNT veiklą įvertino kaip skaidrią.

Paveikslas 9



**Rekomendacijos vidurkis
5,95**

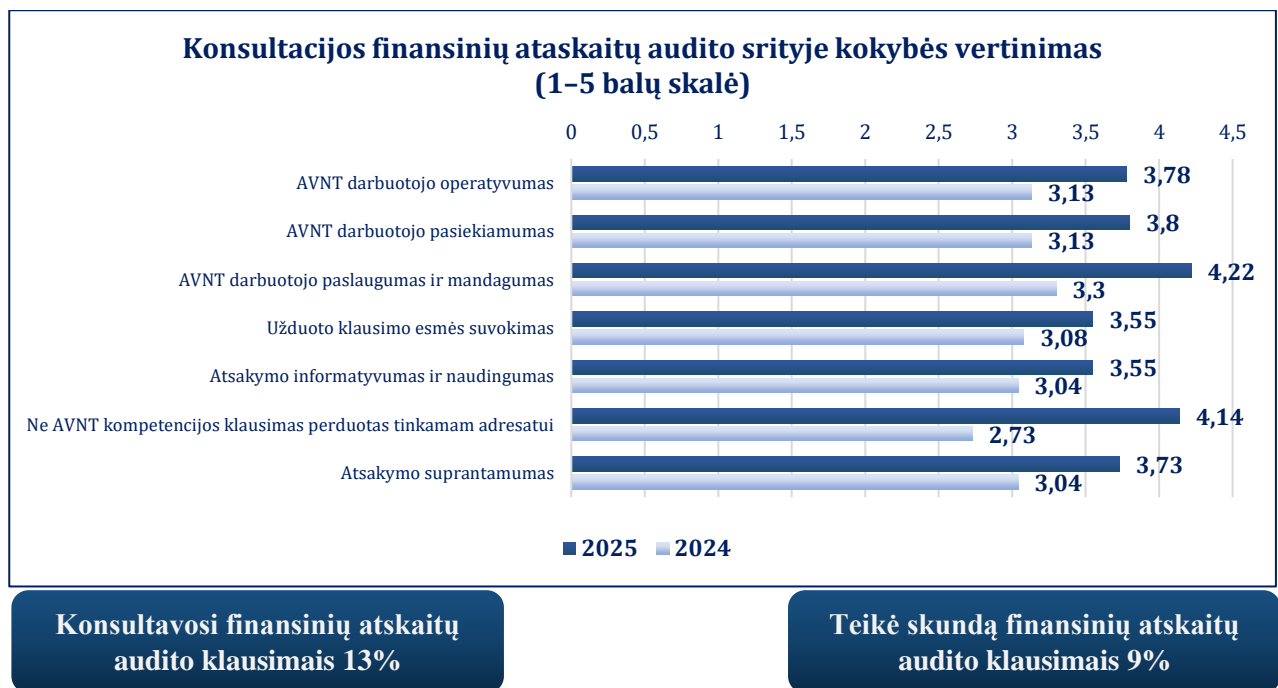
FINANSINIŲ ATASKAITŲ AUDITO

PRIEŽIŪROS SRITIS

13 proc. visų apklausos dalyvių kreipėsi į AVNT konsultacijos finansinių ataskaitų audito klausimais. Pabrėžtina, kad 9 proc. visų respondentų teikė skundą šioje srityje, o 10 proc. – buvo tikrinti AVNT.

Analizuojant finansinių ataskaitų audito srities konsultacijų vertinimą, pastebimas tokių konsultacijų vertinimo išaugimas, palyginus su 2024 m. duomenimis, (*Paveikslas 10*) kai AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas buvo geriausiai įvertintas tokios konsultacijos elementas². Tokie rezultatai leidžia teigti, kad AVNT darbuotojų teikiamos konsultacijos finansinių ataskaitų audito srities klausimais atitinka AVNT klientų lūkesčius.

Paveikslas 10

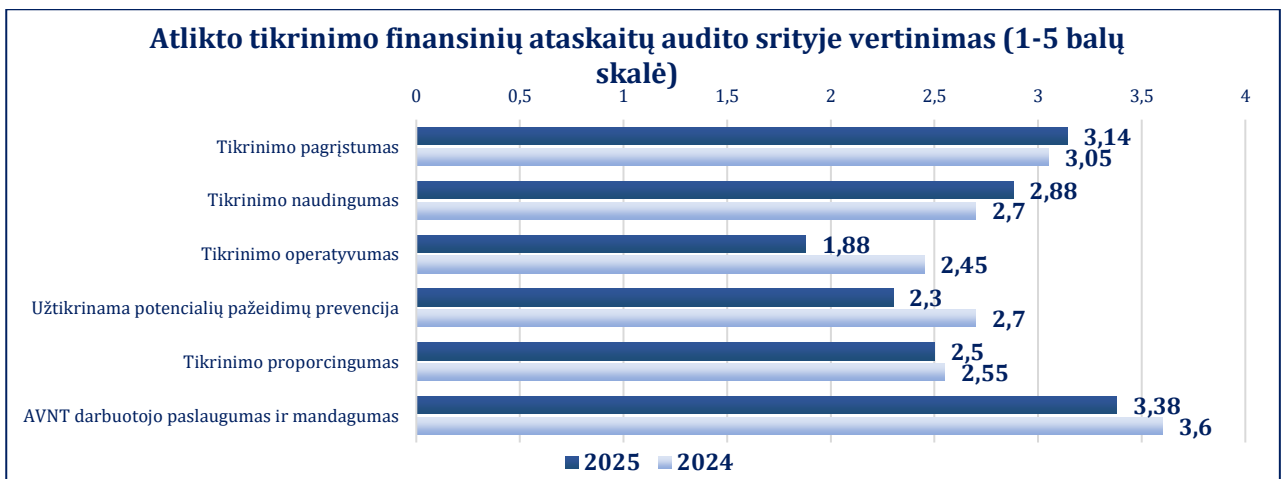


² Verta paminėti, kad tokio pobūdžio klausimų vertinimą sudarė 1–5 balų skalė, kai 1 reiškė, kad visiškai neatitiko lūkesčių, o 5 – viršijo lūkesčius. Atitinkamai yra pateikiami rezultatų vidurkiai.

AUDITO SRITIS

Vėlgi palankiausiai vertinamas tikrinimo elementas yra AVNT darbuotojų paslaugumas ir mandagumas, pakankamai teigiamai įvertintas ir atlikto tikrinimo finansinių ataskaitų audito srityje pagrįstumas (*Paveikslas 11*). Tačiau išsiskiria tikrinimo operatyvumo įvertinimas, kuris, palyginus su kitais konsultacijų aspektais, buvo kiek žemesnis.

Paveikslas 11



Pereinant prie bendro pobūdžio AVNT priežiūros vertinimo finansinių ataskaitų audito srityje, pastebimi vidutiniai rezultatai (*Lentelė 2*). Gautus rezultatus galima sieti ir su vertinamojo pobūdžio klausimo formatu, kai buvo prašoma respondentų pateikti vertinimą pagal atitikimą jų lūkesčiams. Galimas lūkesčių neatitikimas sietųsi su AVNT vykdomos priežiūros rezultatais (galimai nepalankiais), priežiūros proporcingumu ar pagrįstumu. AVNT nauda šioje veiklos srityje taip pat buvo įvertinta labai panašiai, tačiau naudos vertinimas galėjo būti tapatinamas su AVNT veiklos rezultatų palankumu klientams. Palyginus su 2024 m. duomenimis, pastebimas vidurkių sumažėjimas.

Dalyvavo AVNT tikrinimuose finansinių ataskaitų audito srityje 10%

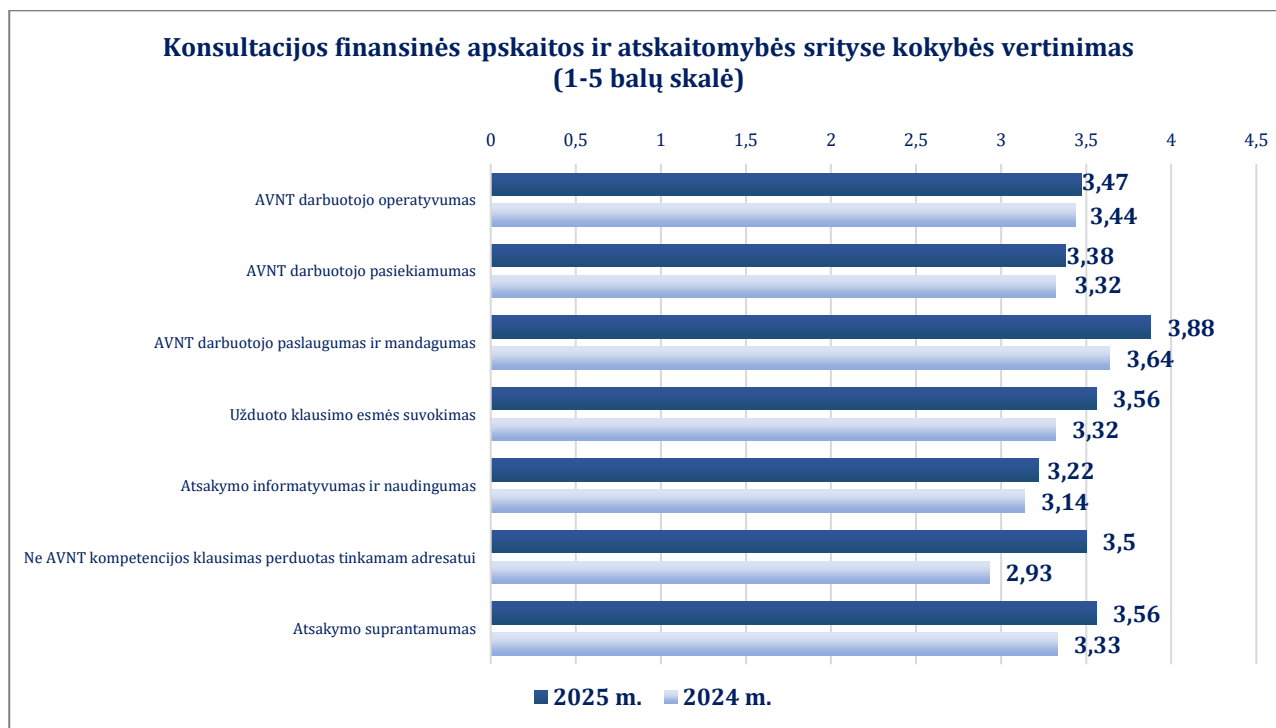
Lentelė 2

Bendros AVNT vykdomos audito įmonių ir auditorių priežiūros vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
	4,88	5,25
AVNT naudos užtikrinant finansinių ataskaitų audito kokybę vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
	4,89	5,37

FINANSINĖS APSKAITOS IR ATSKAITOMYBĖS PRIEŽIŪROS SRITIS

Pirmiausia reikia akcentuoti 2025 m. šiek tiek pagerėjusius visų konsultacijų vertinimo kriterijų vidurkius. Kaip ir kitais konsultacijų vertinimo atvejais, taip ir suteikiant konsultaciją yra geriausiai vertinami AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas. Labiau teigiamai vertinami ir pateikiamo atsakymo suprantamumo bei užduoto klausimo esmės suvokimo aspektai. Tai gali indikuoti, kad konsultuodami AVNT darbuotojai palaiko aukštą bendravimo kultūros lygį, stengiasi atsakymą pateikti greitai ir aiškiai (*Paveikslas 12*).

Paveikslas 12

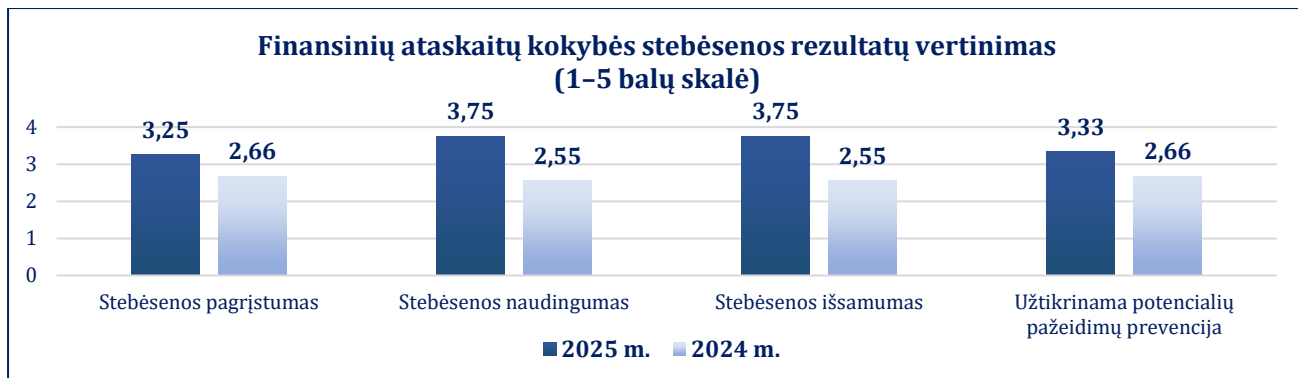


Konsultavosi 21%

6 proc. apklausos dalyvių atstovaujамų juridinių asmenų finansinės ataskaitos buvo patekusios į AVNT atrinktų finansinių ataskaitų kokybės stebėseną. Respondentų paprašius įvertinti finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos rezultatus, pastebimas pagerėjęs jų vertinimas (*Paveikslas 13*).

FINANSINĖS ATSKAITOMYBĖS SRITIS

Paveikslas 13

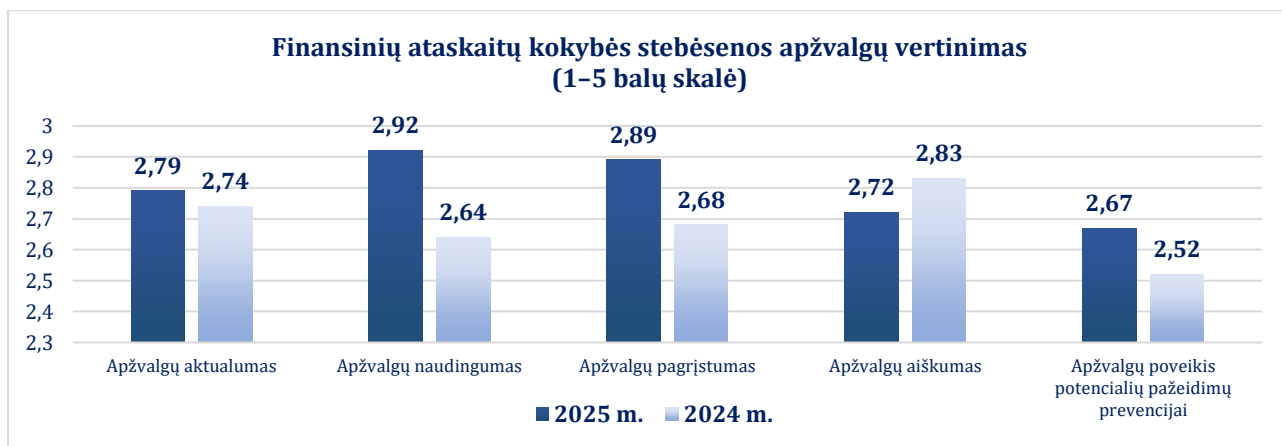


31 proc. iš visų tyrimo dalyvių žino apie AVNT parengiamas finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gaires ir šios stebėsenos apžvalgas (*Paveikslas 14*). Tik mažesnė dalis (12 proc.) naudojami AVNT finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gairėmis ir jų apžvalgomis, o 19 proc. visų apklausos dalyvių žino finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gaires ir apžvalgas, tačiau jomis nesinaudoja. Tai rodo, kad tokia informacija potencialiai gali būti aktuali ir naudinga didesnei daliai AVNT klientų. Pabrėžtina, kad 2025 m. mažesnis kiekis respondentų teigė, kad žino finansinių ataskaitų kokybės stebėsenos gaires ir apžvalgas, tačiau tai gali būti susiję su mažesniu profesinių grupių aktyvumu.

Pateko į finansinių ataskaitų stebėseną 6%

Kaip ir 2024 m., taip ir pagal naujausios apklausos duomenis, šiomis apžvalgomis besinaudojantys AVNT klientai jas vertina vidutiniškai (*Paveikslas 14*).

Paveikslas 14



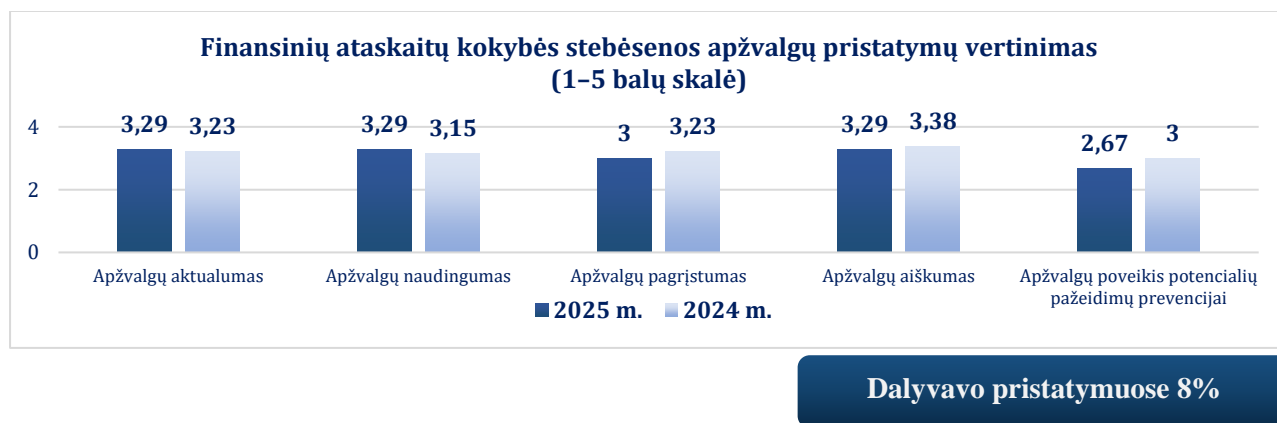
Žino ir naudojami 12%

Žino, bet nesinaudoja 19%

FINANSINĖS ATSKAITOMYBĖS SRITIS

Rezultatai parodė, kad tik 8 proc. 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. Visgi rezultatai lieka panašūs kaip ir 2024 m.

Paveikslas 15



Bendra AVNT stebėseną finansinės apskaitos ir atskaitomybės srityse bei AVNT stebėsenos nauda šioje srityje buvo įvertintos labai panašiai, nors ir fiksuojami žemesni vidurkiai palyginus su 2024 m. (Lentelė 3). Vidurkio artumą 5 balams galima sieti su skirtingais tokios priežiūros rezultatais, kuriuos patyrė apklausos dalyviai, kai vienu atžvilgiu tokia priežiūra galėjo lemti nepalankius rezultatus, o kitų atžvilgiu tai galėjo lemti kaip tik palankius rezultatus. Atitinkamai buvo vertinama ir AVNT priežiūros šioje srityje nauda.

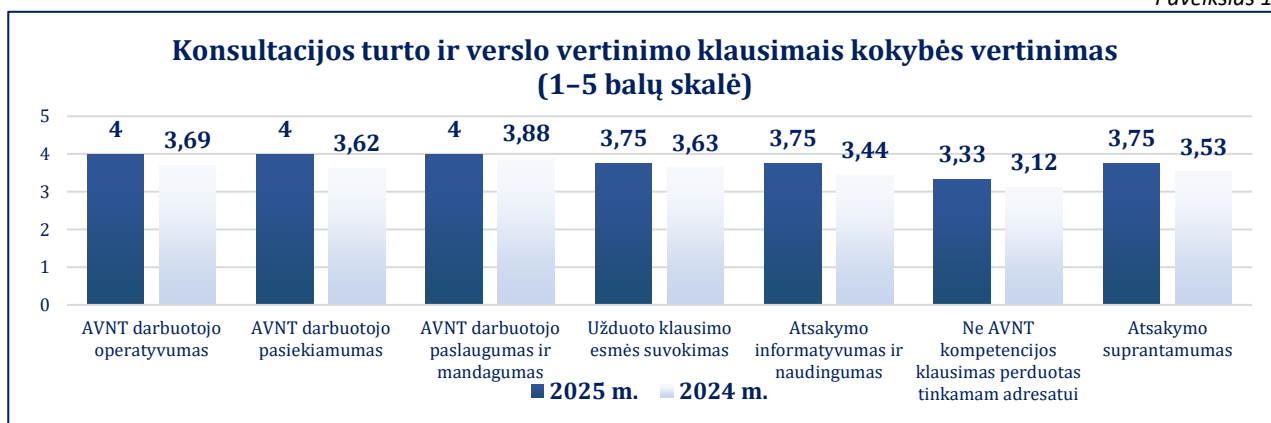
Lentelė 3

Bendros AVNT stebėsenos finansinės apskaitos ir atskaitomybės srityse vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
		4,79
AVNT naudos vykdant finansinių ataskaitų kokybės stebėseną vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
	4,93	5,23

TURTO IR VERSLO VERTINIMO PRIEŽIŪROS SRITIS

Kaip parodė duomenys, turto ir verslo vertinimo srities klausimais konsultavosi 4 proc. respondentų, o skundą teikė 2 proc. visų apklausos dalyvių. Pereinant prie suteiktos konsultacijos turto ir verslo vertinimo srityje kokybės vertinimo, pastebimi labiau teigiami rezultatai, palyginus su kitomis AVNT veiklos sritimis (*Paveikslas 16*). Pagal šiuos gautus rezultatus galima teigti, kad AVNT teikiamos konsultacijos turto ir verslo vertinimo srityje yra kokybiškos ir teigiamai vertinamos, nes visų vertinamųjų kriterijų vidurkiai viršija 3 balus.

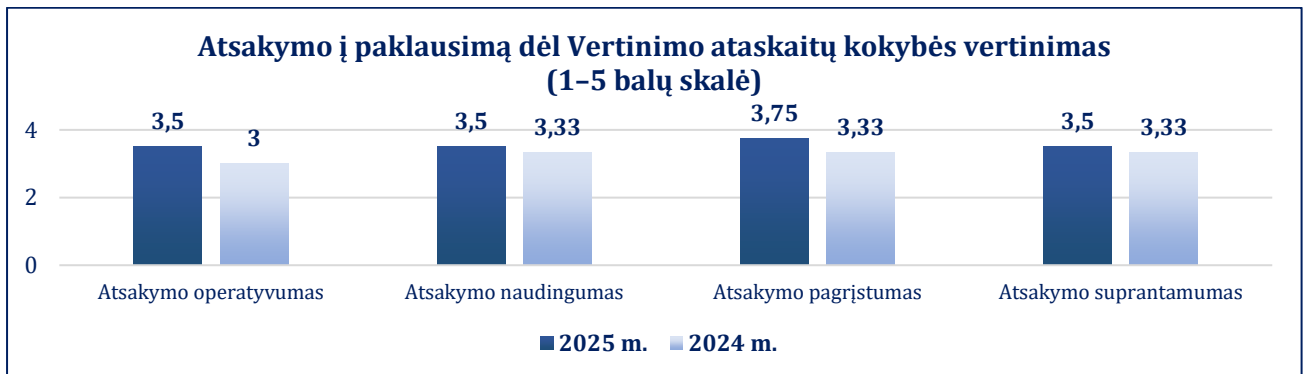
Paveikslas 16



Konsultavosi 4%

Teikė skundą 2%

4 proc. apklausos dalyvių nurodė, kad teikė paklausimą dėl Vertinimo ataskaitų. Vėlgi, tai galima sieti tiek su mažesniu turto ir (arba) verslo vertintojų įsitraukimu į šią apklausą, tiek ir su tuo, kad turto ir (arba) verslo vertintojai pakankamai retai teikia paklausimus. Atsakymų į paklausimo dėl Vertinimo ataskaitos kokybę įvertino labai mažai apklausos dalyvių, todėl nėra tikslinga apibūdinti bendras tokio atsakymo kokybės tendencijas, net ir fiksuojant aukštesnius vertinimo vidurkius (*Paveikslas 17*).



Teikė paklausimą 4%

Atlikto patikrinimo turto ir verslo vertinimo srityje rezultatai pakankamai vienodai pasiskirstę pateiktoje vertinimo skalėje (*Paveikslas 18*). Pastebimas bendras vidurkių gerėjimas palyginus su 2024 m. Kaip ir ank atžvilgiu palankiausiai įvertino AVNT darbuotojų paslaugumą ir mandagumą, tačiau tikrinimo proporcingumo, prevencijos ir naudingumo kriterijai buvo įvertinti kiek mažiau teigiamai. Pagal tokius rezultatus galima teigti, kad AVNT darbuotojų bendravimo etika gana palankiai vertinama ne tik suteikiant konsultacijas, bet ir atliekant tikrinimus, kurių procedūra trunka ilgiau.



Tikrinime dalyvavo 4%

Kalbant apie bendrą AVNT vykdomos priežiūros ir naudos vykdant tokią priežiūrą vertinimą, pastebimas įvertinimo sumažėjimas. Tai gali būti susiję ir su mažesniu vertintojų profesinės grupės aktyvumu 2025 m. apklausoje (*Lentelė 4*).

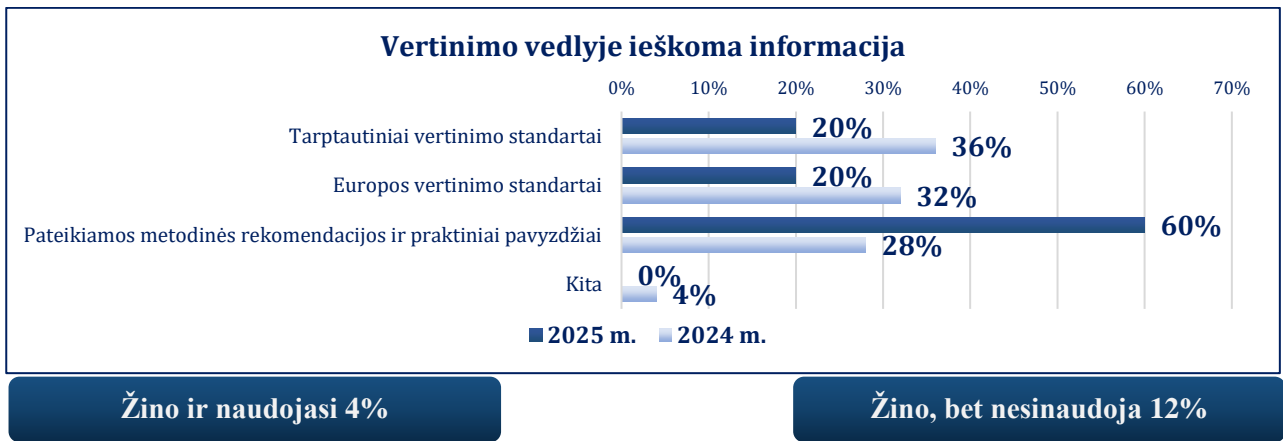
VERTINIMO SRITIS

Lentelė 4

Bendras AVNT priežiūros turto ir verslo vertinimo srityje vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
		4,76
AVNT naudos vykdant turto ir verslo vertinimo srities priežiūrą vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
	4,9	5,45

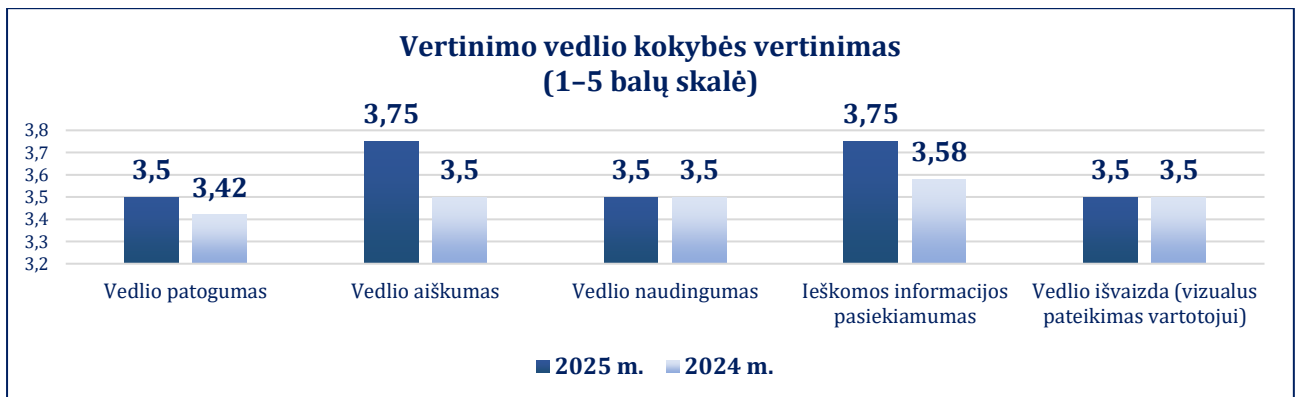
Nors AVNT Vertinimo vedlio (<https://vertinimovedlys.avnt.lt>) žinomumas siekia 16 proc., visgi tik 4 proc. visų respondentų naudojami šiuo vedliu, o labiausiai ieškoma informacija šiame vedlyje yra apie pateikiamas metodines rekomendacijas ir praktinius pavyzdžius (*Paveikslas 19*).

Paveikslas 19



Išsamesnis Vertinimo vedlio vertinimas parodė labai panašius rezultatus, kurie buvo nustatyti ir atlikus 2024 m. apklausą (*Paveikslas 20*). Palankiausiai įvertinti Vertinimo vedlio aiškumas ir informacijos pasiekiamumas.

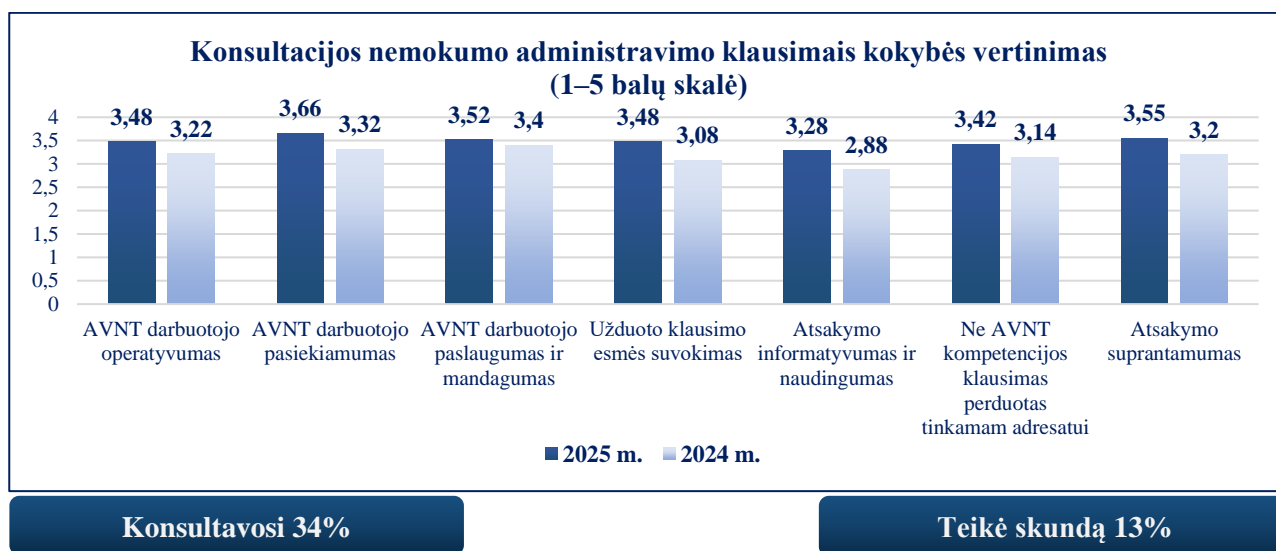
Paveikslas 20



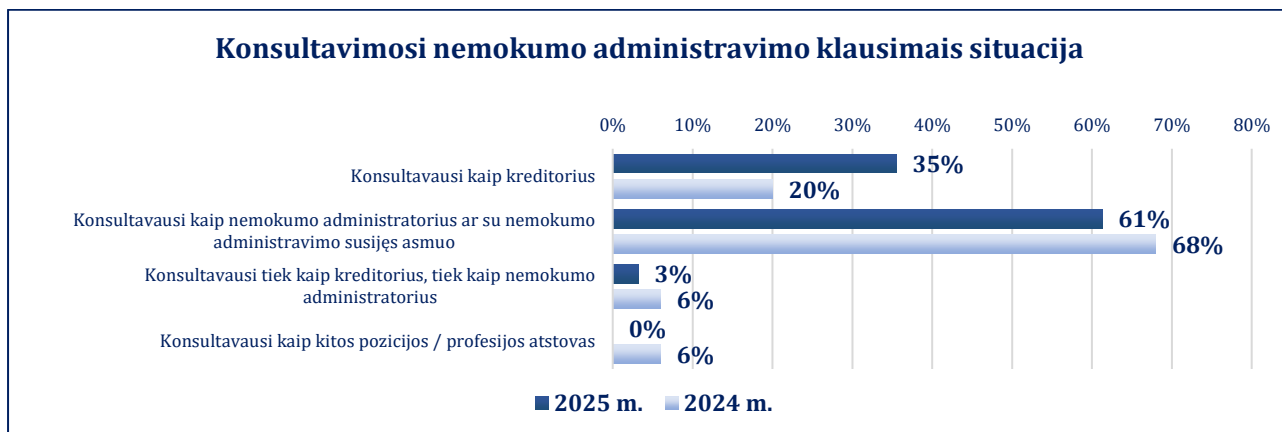
NEMOKUMO ADMINISTRAVIMO PRIEŽIŪROS SRITIS

34 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų teigė, kad konsultavosi nemokumo administravimo srities klausimais, o kad skundus teikė – 13 proc. visų apklausos dalyvių. Skirtingai nuo kitų AVNT veiklos sričių, palankiausiai buvo įvertintas ne AVNT darbuotojo mandagumas, o pasiekiamumas (*Paveikslas 21*). Visgi palankiau buvo įvertinti atsakymo suprantamumas ir mandagumas. O kiek mažiau teigiamai įvertinti atsakymo informatyvumas ir naudingumas. Apibendrinant, konsultacijų šioje srityje kokybė yra atitinkanti AVNT klientų lūkesčius.

Paveikslas 21

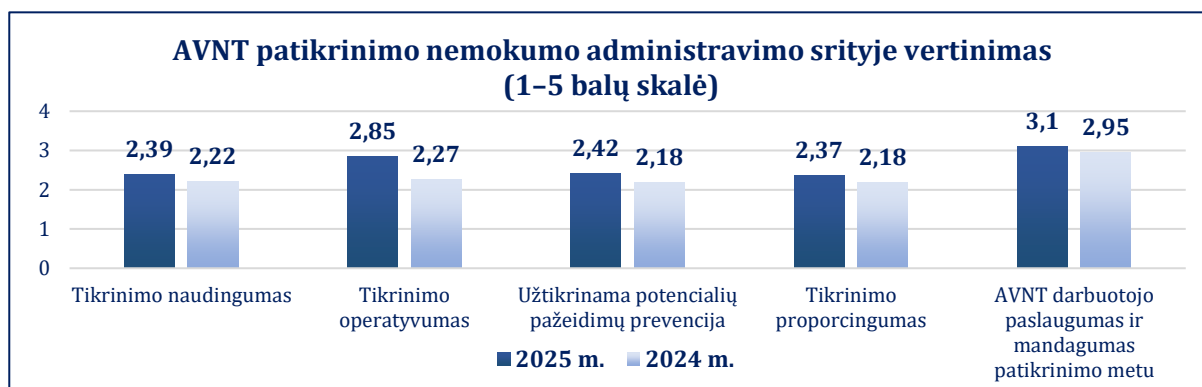


Nemokumo administravimo klausimais daugiausiai konsultavosi nemokumo administratoriai ar su nemokumo administravimu susiję asmenys (*Paveikslas 22*).



Beveik trečdalis apklausos 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 ir mandagumas, o likę tikrinimų elementai buvo įvertinti mažiau palankiai (*Paveikslas 23*).

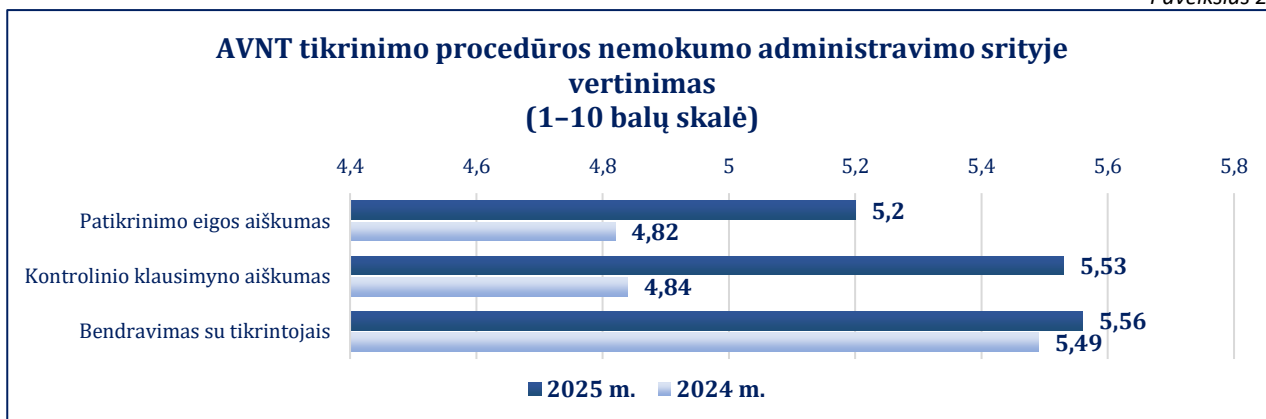
Paveikslas 23



Dalyvavo tikrinimuose 22%

Pastebėtas pakankamai ryškus patikrinimo procedūros ir kontrolinio klausimyno aiškumo vertinimo pakilimas, kai bendravimo su tikrintojais įvertinimas tik šiek tiek pakilo (*Paveikslas 24*). 80 proc. tokiame tikrinime dalyvavusių respondentų bendravo su tikrintoju. Skaičiuojant nuo su tikrintojais bendravusių apklausos dalyvių, 42 proc. šios apklausos dalyvių bendravo telefonu, o 58 proc. – elektroniniu paštu.

Paveikslas 24



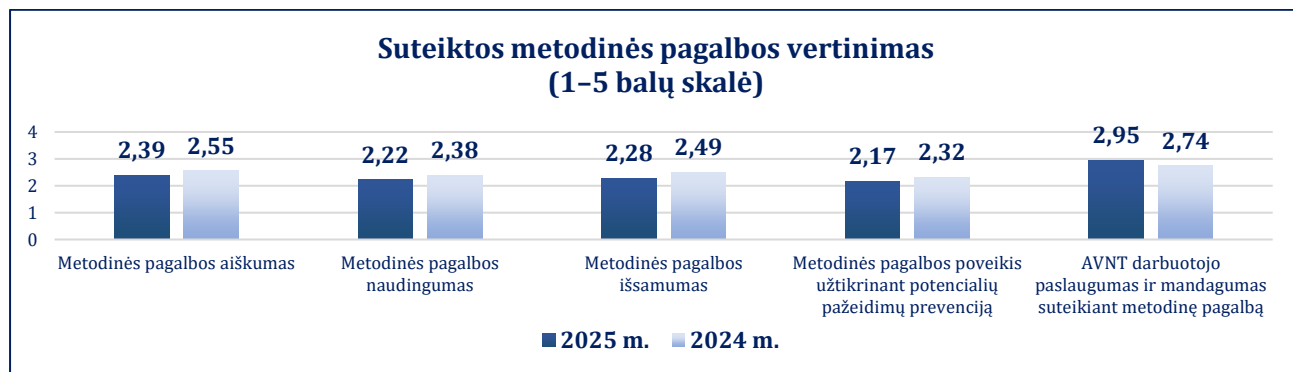
Bendravo su tikrintojais 80%

Bendravo telefonu 42%

Bendravo elektroniniu paštu 58%

Apklausos dalyviai vidutiniškai įvertino suteiktą metodinę pagalbą, kai kiek palankiau buvo įvertintas AVNT darbuotojo paslaugumas ir mandagumas (*Paveikslas 25*).

Paveikslas 25



Atitinkamai bendras AVNT priežiūros ir jos naudos nemokumo administravimo srityje vertinimas yra kiek prastesnis, palyginus su 2024 m. rezultatais (*Lentelė 5*).

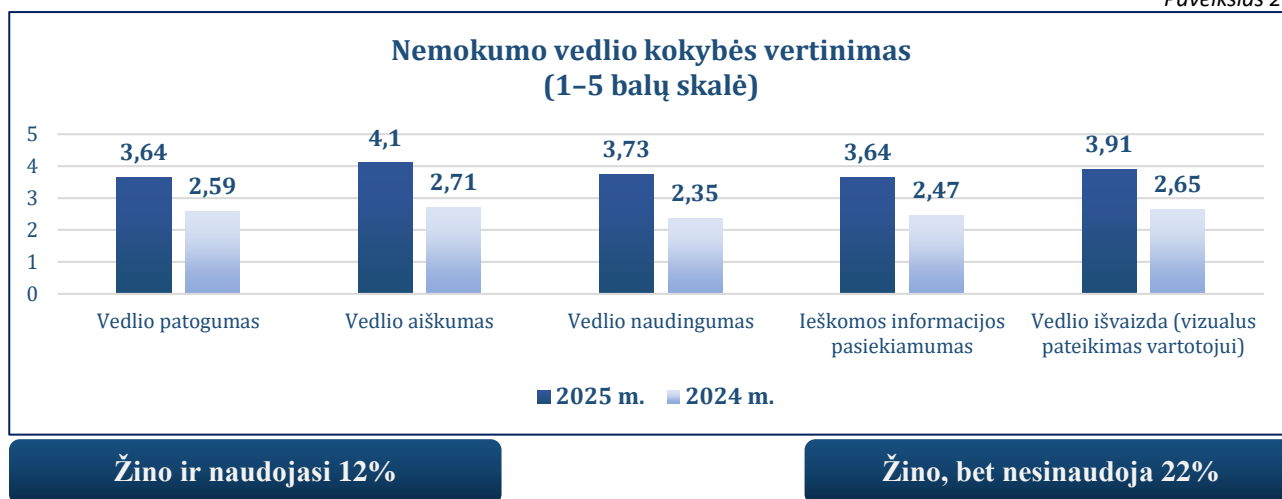
Lentelė 5

Bendras AVNT priežiūros nemokumo administravimo srityje vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
	4,27	4,57
AVNT naudos vykdant nemokumo administravimo priežiūrą vertinimas (1 – visiškai neatitiko lūkesčių; 10 – viršijo lūkesčius)	2025 m.	2024 m.
	4,11	4,49

NEMOKUMO SRITIS

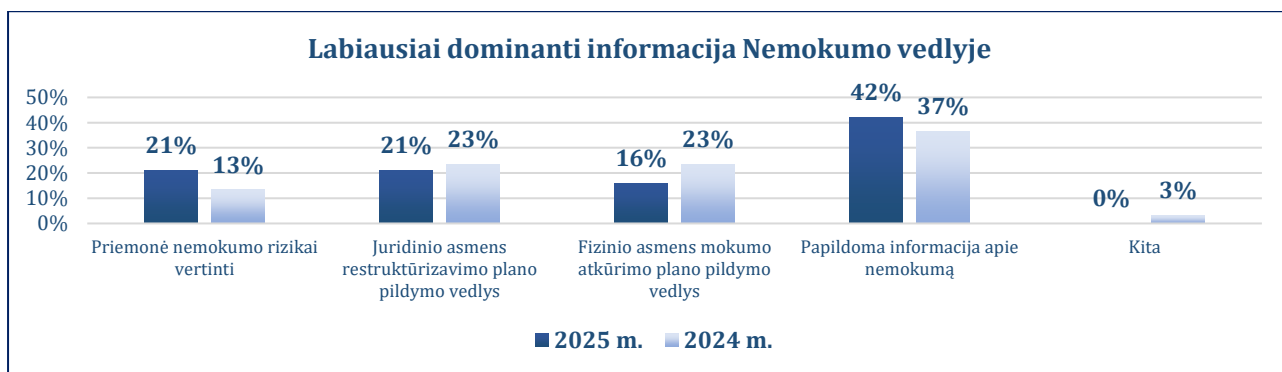
34 proc. apklausos dalyvių žino apie Nemokumo vedlį (<https://nemokumovedlys.lrv.lt/>), nors juo naudojasi tik 12 proc. visų respondentų (*Paveikslas 26*). Vedlys buvo įvertintas geriau, palyginus su 2025 m., kai labiausiai įvertintas buvo jo aiškumas ir išvaizda.

Paveikslas 26

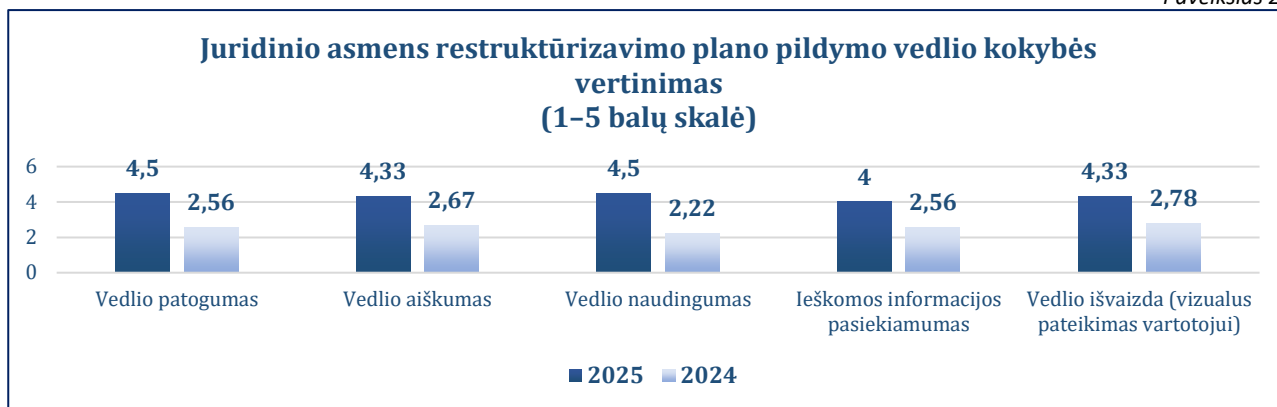


Apklausos rezultatai parodė, kad šio vedlio vartotojus ir toliau labiausiai domina papildoma informacija apie nemokumą (*Paveikslas 27*).

Paveikslas 27



Kaip parodė rezultatai, dauguma Nemokumo vedlį 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, kad į šį klausimą atsakė mažai respondentų. Juridinio asmens restruktūrizavimo plano pildymo vedlys buvo įvertintas gerokai geriau, palyginus su 2024 m., tačiau tai gali būti susiję su mažu respondentų kiekiu, kai vienas atsakymas daro didesnę reikšmę bendram rezultatui (*Paveikslas 28*).

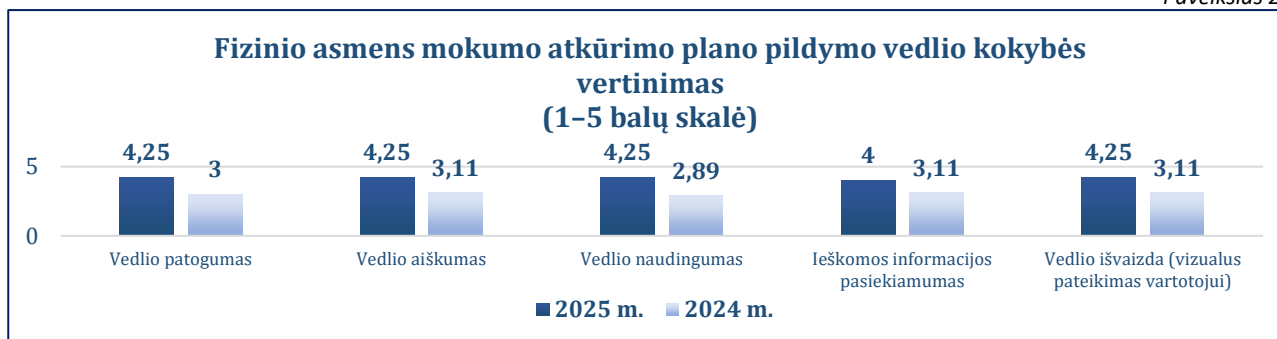


Žino ir naudojami 55%

Žino, bet nesinaudoja 45%

Palankiausiai vertinamas šio vedlio aspektas yra naudingumas ir patogumas, o kiek mažiau palankiai – ieškomos informacijos pasiekiamumas. Pagal tokius vidutinius rezultatus galima daryti prielaidą, kad šis vedlys atitinka vartotojų lūkesčius.

Atitinkamai Fizinio asmens mokymo atkūrimo plano pildymo vedlio (<https://nemokumovedlys.lrv.lt/restructure/physical>) žinomumas ir naudojimas yra kiek mažesnis, nes fiksuojama mažesnė žinančiųjų šį vedlį dalis (Paveikslas 29).



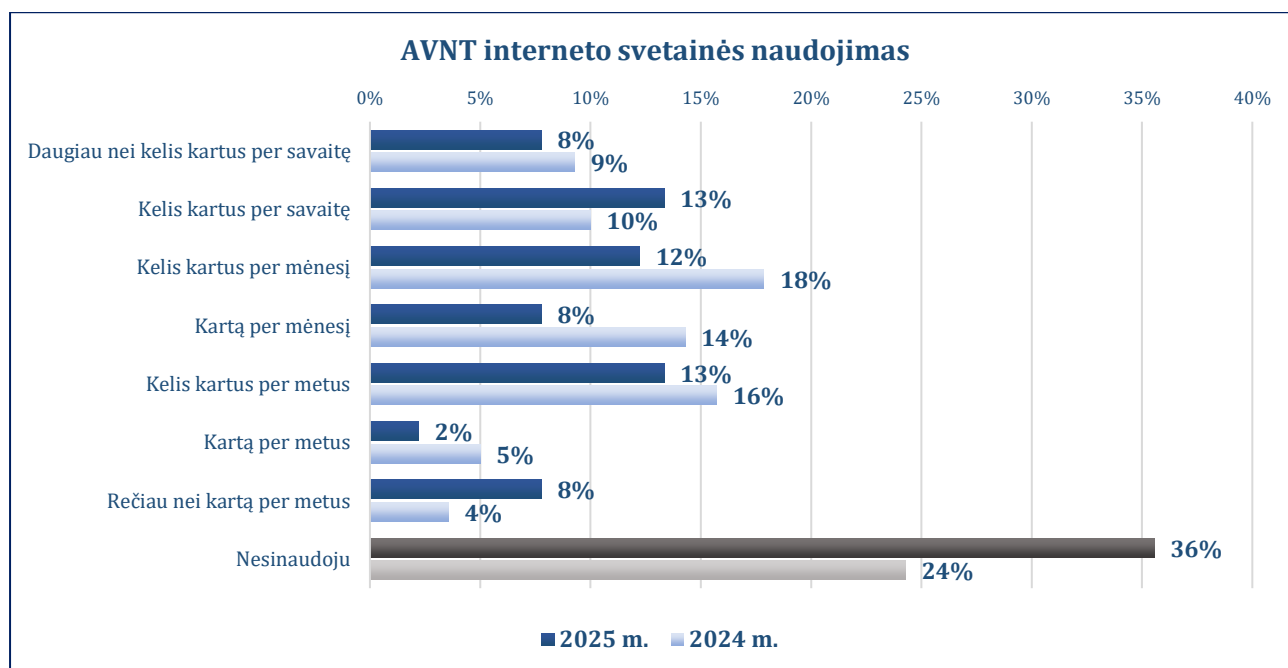
Žino ir naudojami 36%

Žino, bet nesinaudoja 55%

AVNT TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDA

Didžiausia respondentų grupė teigia, kad nesinaudoja AVNT interneto svetaine (<https://avnt.lrv.lt/lt/>). Daugiausiai iš besinaudojančiųjų AVNT interneto svetaine nurodė, kad jie interneto svetaine naudojasi kelis kartus per savaitę ir kelis kartus per metus, kiek mažiau apklausos dalyvių – kelis kartus per mėnesį. Visgi rezultatai parodė, kad nėra vienos dominuojančios AVNT interneto svetainės lankymo tendencijos dėl pakankamai panašaus atsakymų pasiskirstymo tarp apklausos dalyvių (*Paveikslas 30*).

Paveikslas 30

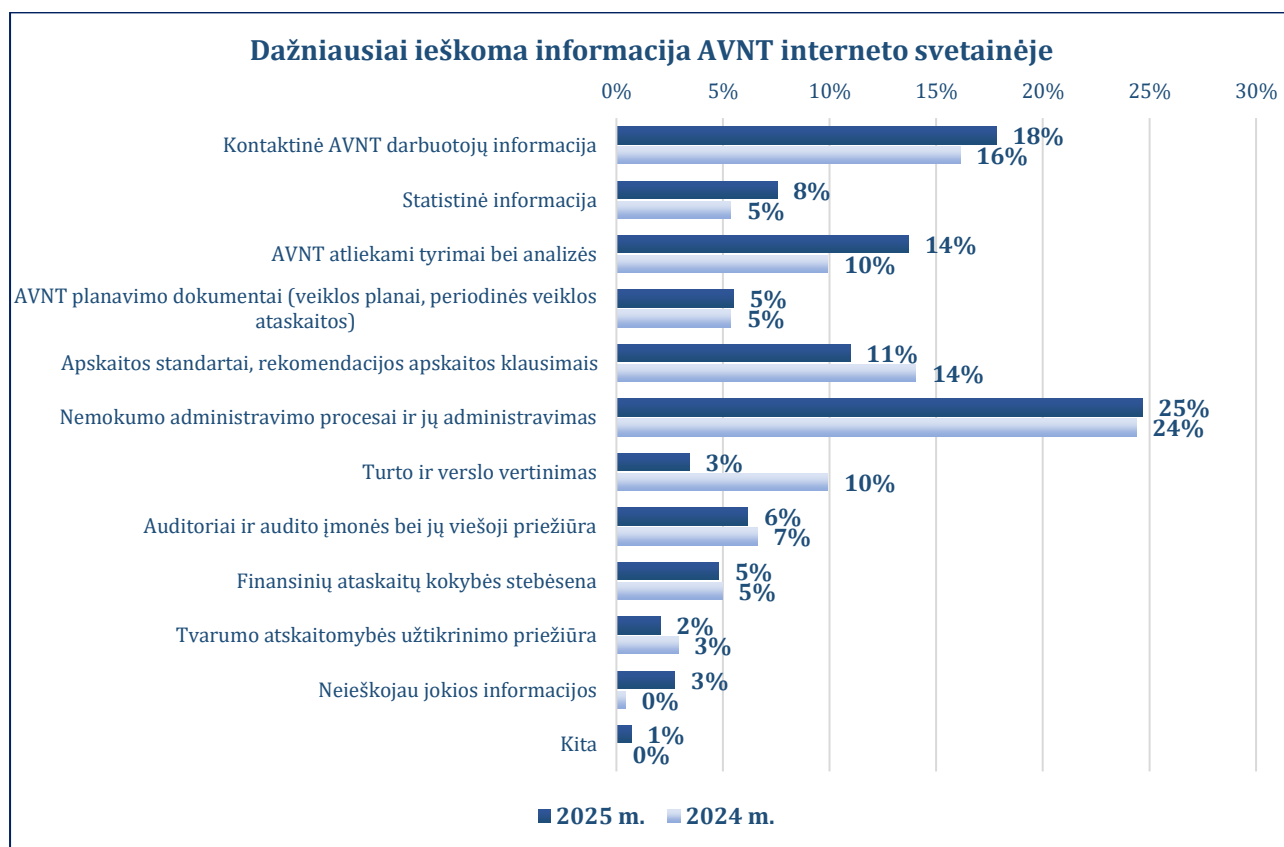


Daugiausiai apklausoje dalyvavusių žmonių nurodė, kad AVNT interneto svetainėje dažniausiai ieškojo informacijos apie nemokumo administravimo procesus (*Paveikslas 31*). Tokią tendenciją nulėmė tai, kad nemokumo administratoriai, palyginus su kitomis profesinėmis grupėmis, buvo aktyviausiai šioje apklausoje dalyvavusi profesinė grupė. Kita dažna priežastis, kurią nurodė apklausos dalyviai, yra kontaktinės AVNT darbuotojų informacijos paieška, o tai lemia

PASLAUGOS

komunikacijos su AVNT darbuotojais svarbą. Trečia dažniausiai nurodyta priežastimi 2025 m. tapo AVNT atliekamų tyrimų ir analizės paieška. Turint omenyje ir kiek paaugusią statistinės informacijos ieškančių respondentų dalį, galima daryti prielaidą, kad AVNT interneto svetainės lankytojai neretai remiasi AVNT turimais duomenimis ir informaciniais šaltiniais. Rezultatai parodė, kad AVNT interneto svetainėje naudojasi suinteresuotos profesinės grupės ir jos domisi įvairaus pobūdžio informacija, įskaitant ir savišvietos tikslais.

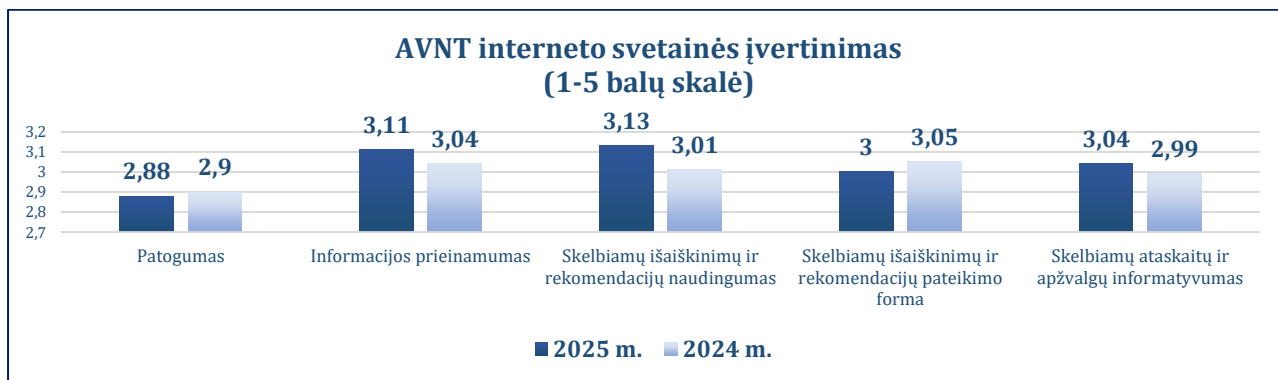
Paveikslas 31



Analizuojant AVNT interneto svetainės vertinimo rezultatus, pastebėtini labai maži skirtingų vertinimo kriterijų skirtumai (Paveikslas 32). Iš rezultatų matyti, kad AVNT interneto svetainė yra atitinkanti vartotojų lūkesčius.

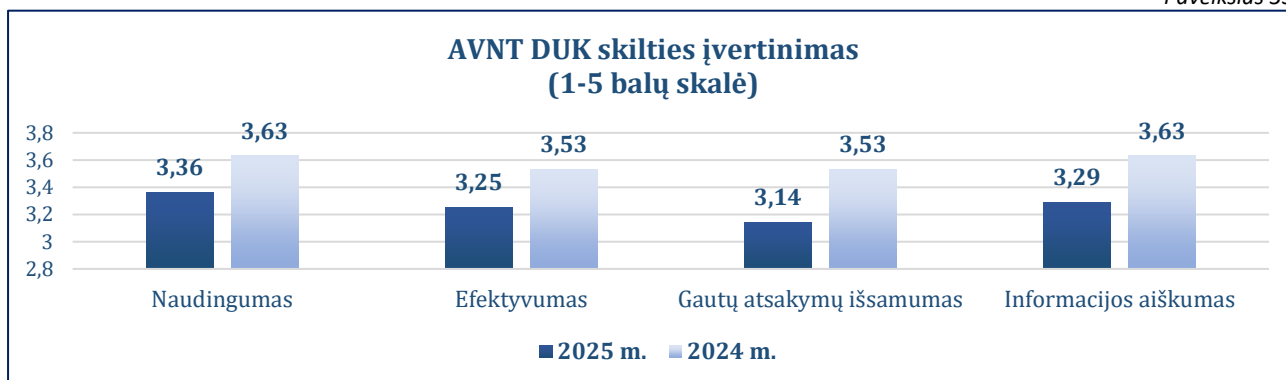
PASLAUGOS

Paveikslas 32



Rezultatai parodė, kad apie ketvirtadalis iš šių klausimų atsakiusių nurodė besinaudojantys šia Dažniausiai užduodamų klausimų skiltimi (<https://avnt.lrv.lt/lt/duk/>), kai 2024 m. tokie respondentai sudarė maždaug trečdalį visų apklausos dalyvių (Paveikslas 33). Visgi DUK skilties vertinimo vidurkiai yra kiek mažesni, palyginus su 2024 m. rezultatais.

Paveikslas 33

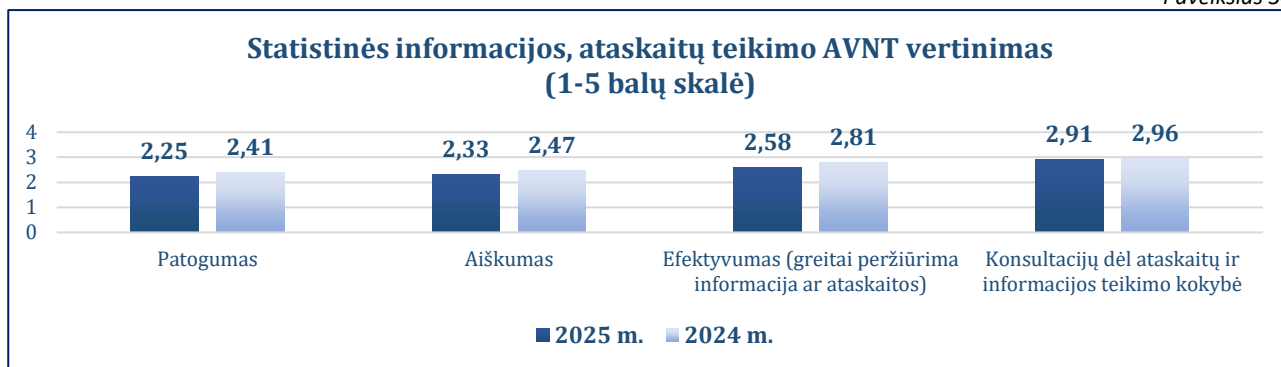


Naudojasi 24%

Atitinkamai 28 proc. visų respondentų nurodė, kad yra teikę statistinę informaciją ar ataskaitas AVNT (Paveikslas 34). Tai parodė dalies AVNT klientų sąveiką su institucija, kai yra privaloma teikti ataskaitas AVNT. Vis dėlto, nors informacijos, ataskaitų teikimo funkcijos sudaro nemažą veiklos dalį, tačiau šių funkcijų vertinimas yra pakankamai įvairus. Palankiausiai vertinama buvo konsultacijų kokybiškumas.

PASLAUGOS

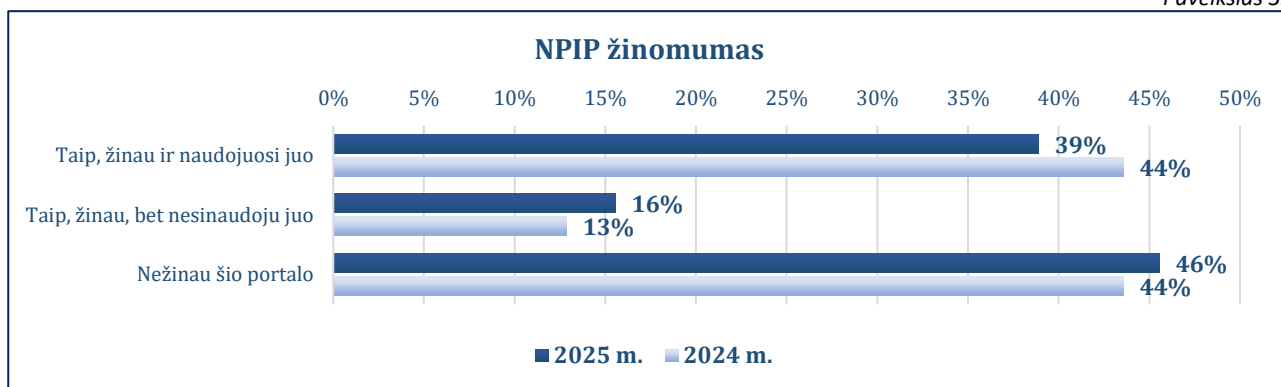
Paveikslas 34



Teikia 28%

55 proc. respondentų žino AVNT valdomą Nemokumo procesų informacinį portalą (toliau – NPIP, <https://nemokumas.avnt.lt/public/home/main>). Gana didelis NPIP žinomumas lemia ir tai, kad AVNT klientai naudojami šiuo portalu įvairiais tikslais. Visgi dauguma iš jų nurodė, kad ieško informacijos apie konkrečias nemokumo bylas, o kiek rečiau – statistinių duomenų apie nemokumo procesus (Paveikslas 35).

Paveikslas 35

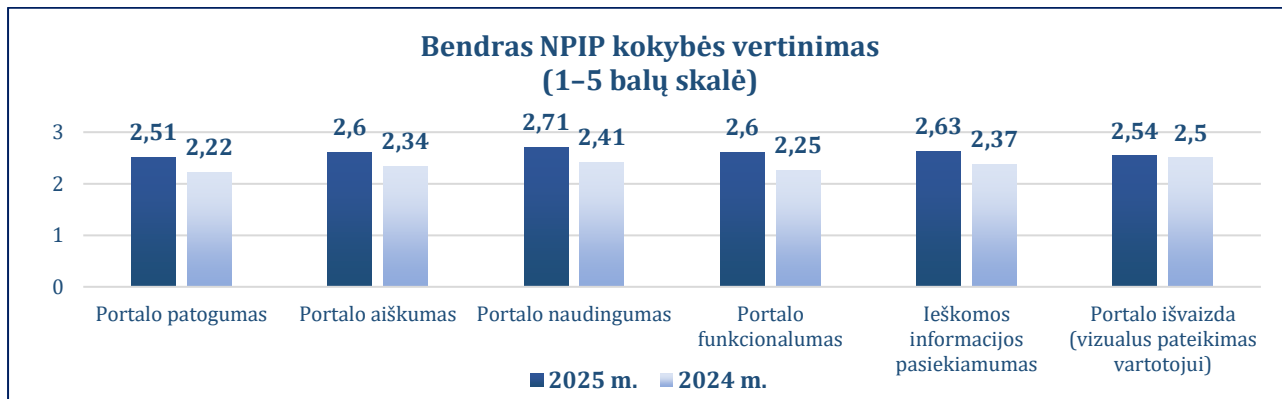


Žino ir naudojami 39%

Žino, bet nesinaudoja 16%

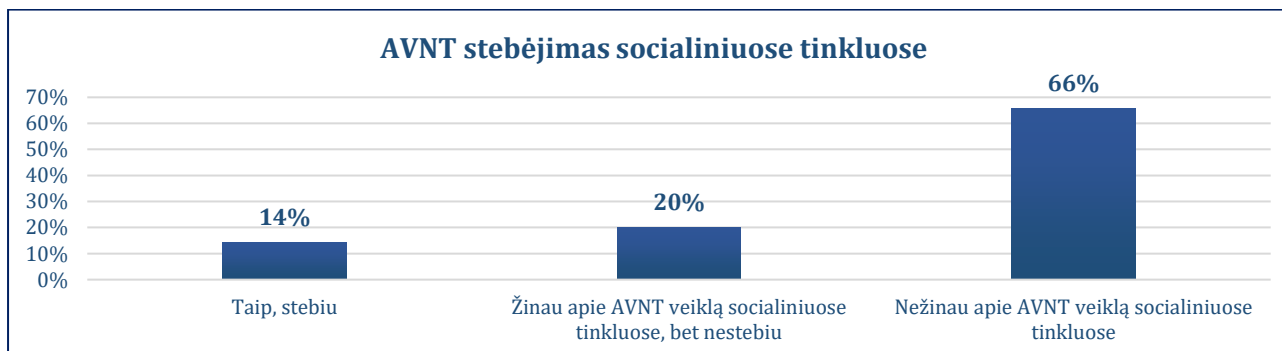
Analizuojant NPIP bendrą kokybės vertinimą, pastebimas šio portalo geresnis įvertinimas pagal visus vertinimo kriterijus (Paveikslas 36). Palankiausiai vertinamas šio portalo naudingumas, geriau įvertintas ir ieškamos informacijos pasiekiamumo kriterijus. Kiek mažiau palankiai buvo vertintas portalo patogumo kriterijus. Nors ir matomas nedidelis vidurkių išaugimas, tačiau rezultatas vis tiek lieka pakankamai vidutinis, kuris rodo, kad šis portalas yra atitinkantis vartotojų lūkesčius, bet jų neviršijantis.

Paveikslas 36



2025 m. apklausoje buvo įtrauktas naujas klausimas apie AVNT veiklos stebėjimą socialiniuose tinkluose (*Facebook, Instagram, LinkedIn*), nes 2025 m. AVNT pradėjo skelbti savo veiklą ir šiuose socialiniuose tinkluose. Būtent respondentų atsakymai ir parodė, kad tik daugiau nei trečdalis jų žino apie AVNT veiklą socialiniuose tinkluose (*Paveikslas 37*), todėl galima daryti prielaidą, kad AVNT socialiniai tinklai yra žinomi tik pakankamai ribotam vartotojų ratui.

Paveikslas 37



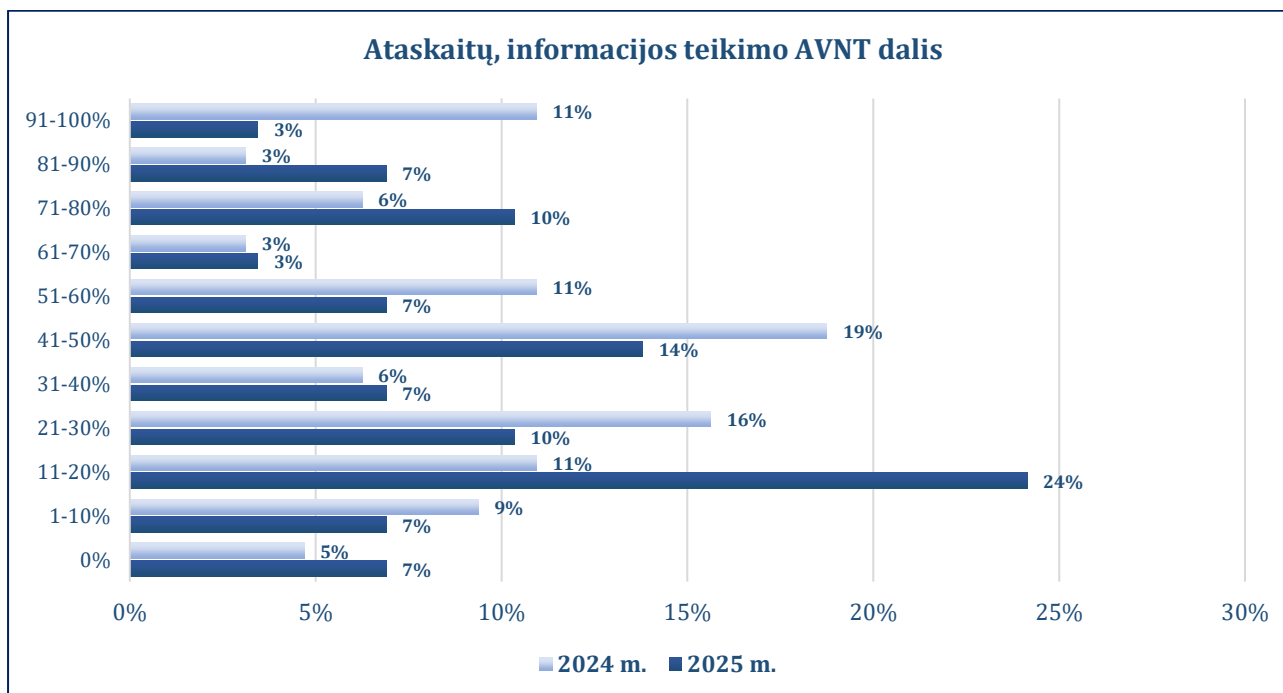
Pastebėtina, kad AVNT klientai administracinės naštos krūvį vertina itin įvairiai. Atitinkamai toks pateiktų vertinimų pasiskirstymas lemia ir vidutinį rezultatą, kuris yra 4,81 balo (*Lentelė 6*). Dar didesnė apklausos dalyvių dalis nurodė, kad jų atžvilgiu nebuvo jokio administracinės naštos kitimo (kodėl vidurkis yra dar mažesnis). Visgi atkreiptinas dėmesys, kad respondentų buvo prašyta įvertinti tokius pokyčius per pastaruosius 3 metus, todėl galima daryti prielaidą, kad tai gali būti per trumpas laikas fiksuoti ryškesnius administracinės naštos pokyčius.

Lentelė 6

Administracinės naštos lygio įvertinimas (1 – labai žemas; 10 – labai aukštas)	2025 m.	2024 m.
		4,81
Administracinės naštos kitimo per 3 metus įvertinimas (1 – nepakito; 10 – labai pakito)	2024 m.	2024 m.
	4,38	4,73

Kaip parodė gauti rezultatai, apklausos dalyviai dažniausiai ir daugiausiai atlieka veiksmus, susijusius su ataskaitų ir kitos informacijos teikimu AVNT (*Paveikslas 38*). Nors tokių veiksmų įgyvendinimas užima labai skirtingas respondentų atliekamų darbų dalis. Dažniausiai jie nurodė, kad ši funkcija užima 11–20 proc., kai 2024 m. didžiausia jų dalį sudarė 41–50 proc. jų visų darbo sąnaudų vykdant įpareigojimus AVNT. Tokie rezultatai atitinka šioje apklausoje gautus duomenis apie tai, kad respondentai dažniausiai kreipėsi į AVNT ataskaitų teikimo klausimais, kas taip pat indikuoja laiko imlumą tokios funkcijos požiūriu.

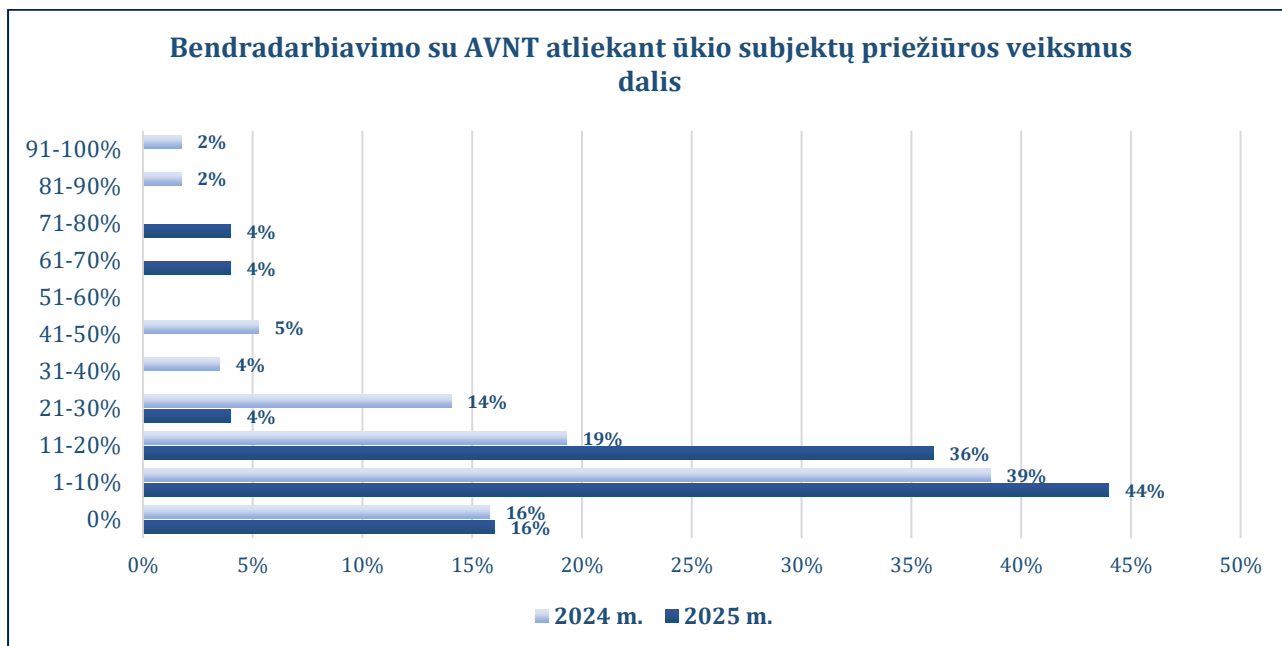
Paveikslas 38



O bendradarbiavimo su AVNT atliekant ūkio subjektų priežiūrą veiksmai dažniausiai apima 1–10 proc. arba 11–20 proc. (*Paveikslas 39*).

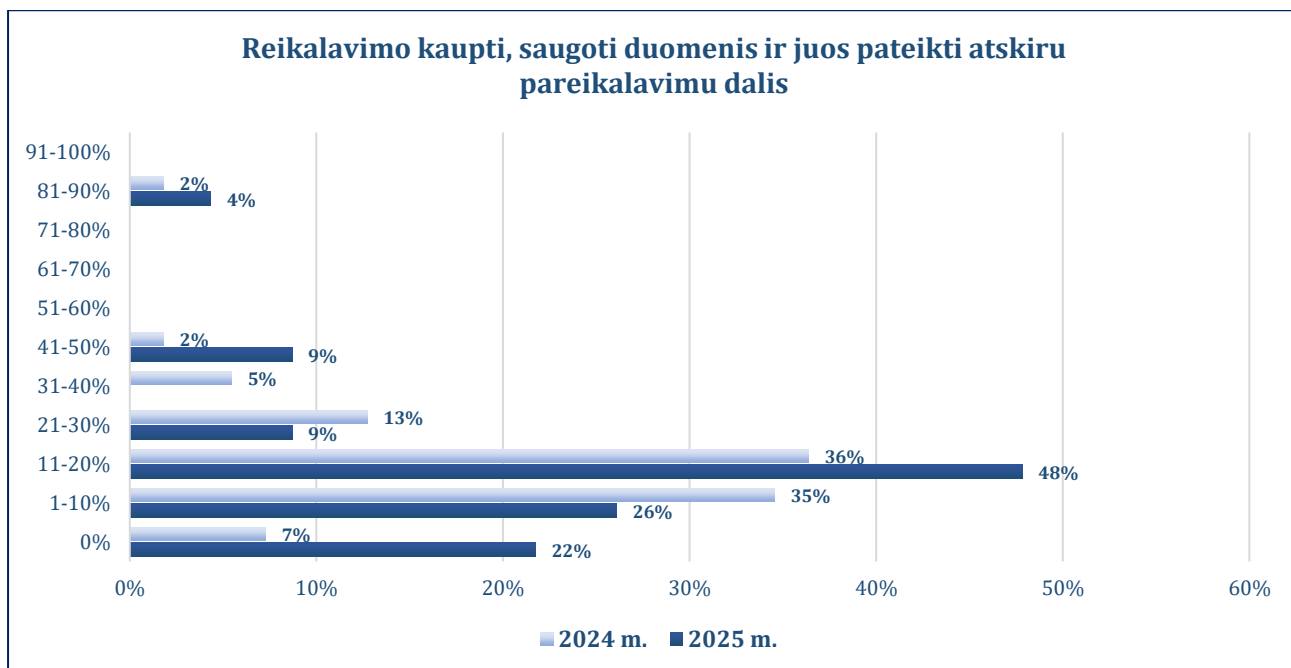
PASLAUGOS

Paveikslas 39



Panašios atsakymų tendencijos fiksuojamos ir reikalavimo kaupti, saugoti duomenis bei juos pateikti atskiru pareikalavimu pagal funkcijas (*Paveikslas 40*), kai respondentai taip pat dažniausiai nurodė 1–10 proc. ir 11–20 proc. darbo sąnaudų kategorijas.

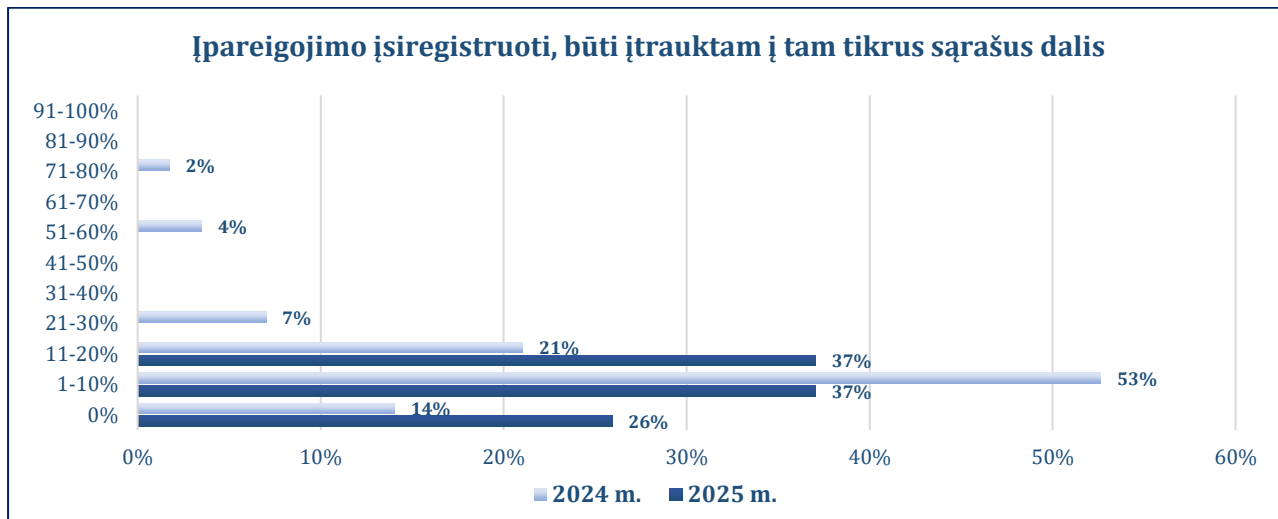
Paveikslas 40



PASLAUGOS

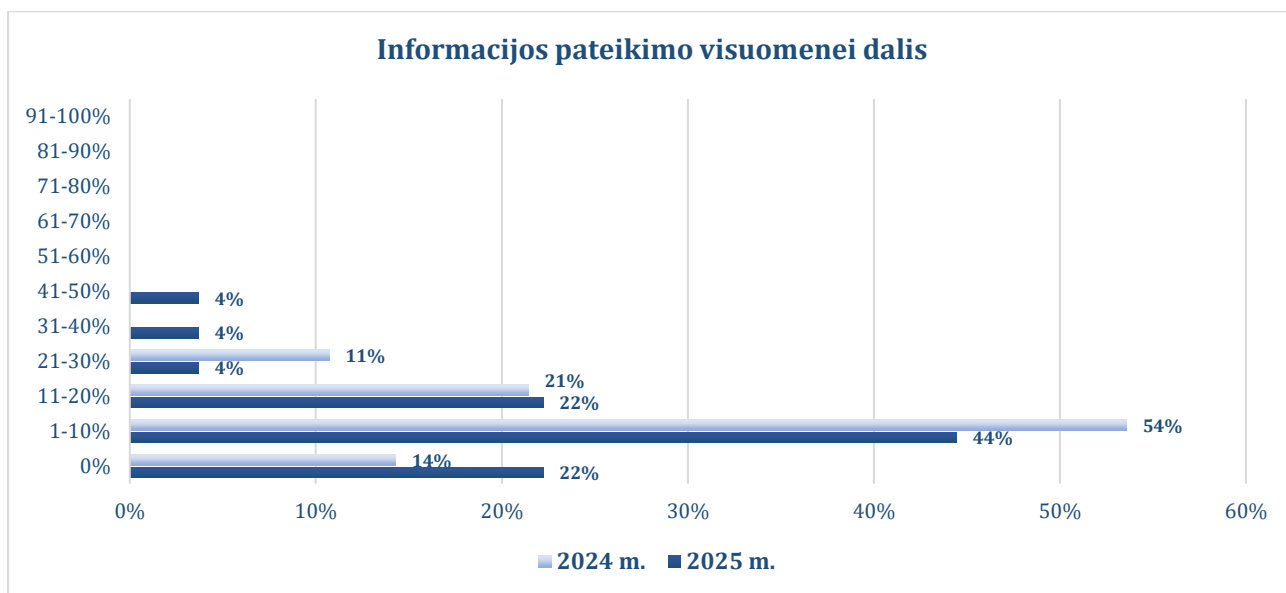
Įpareigojimo įsiregistruoti, būti įtrauktam į tam tikrus sąrašus funkcija taip pat reikalauja panašaus darbo krūvio, nes respondentų atsakymai koncentruojasi ties 1–10 proc. ir 11–20 proc. (Paveikslas 41).

Paveikslas 41



Beveik identišką gautų atsakymų pasiskirstymą fiksuojamas ir informacijos pateikimo visuomenei funkcijos atveju (Paveikslas 42), o tai rodo, kad informacijos teikimas AVNT užima gerokai didesnę reikšmę palyginus su informacijos viešinimo funkcija.

Paveikslas 42



IŠVADOS

Gauti 2025 m. atliktos apklausos apie AVNT darbo kokybę rezultatai ir jų palyginimas su analogiškai 2024 m. atliktos apklausos rezultatais leidžia daryti kelias reikšmingas išvadas apie AVNT klientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis bei atliekamu darbu.

Demografiniai apklausos dalyvių duomenys parodė, kad dažniausiai AVNT klientai yra vidutinio amžiaus, turintys nemažą profesinę patirtį (daugiau kaip 11 metų) ir dažniausiai dirbantys Vilniuje (Vilniaus apskrityje). Reikšmingą respondentų dalį sudarė AVNT klientai iš nemokumo administravimo srities, kurie 2025 m. sudarė maždaug du trečdalius visų apklausos dalyvių, o kitų profesinių grupių dalyvavimas apklausoje buvo gerokai mažesnis.

Kalbant apie AVNT klientų komunikaciją su AVNT darbuotojais, pastebimas vertinimo gerėjimo tendencijos, ypač pagal pasiekiamumo ir mandagumo kriterijus. Tokias tendencijas patvirtina ir atsakymai į kitu apklausoje užduotus klausimus apie konsultacijas ir tikrinimus AVNT kuruojamose veiklos srityse, kai atsakiusieji palankiausiai vertino AVNT darbuotojus pagal jų paslaugumo ir mandagumo kriterijų. Tai leidžia teigti, kad AVNT darbuotojų bendravimo lygis yra pakankamai aukštas ir profesionalus. Visgi rezultatai atskleidė, kad dažniausiai komunikacija su AVNT yra pakankamai reta, vykstanti kelis kartus per metus, prioretizuojant komunikacijos telefonu ar elektroniniu paštu būdus. Dažnas AVNT klientų kreipimasis ataskaitų teikimo klausimais rodo komunikacijos ir konsultavimo reikšmingumą, nes ši funkcija užima reikšmingą AVNT klientų administracinės naštos dalį, o neretai jie neigiamai vertina ataskaitų ir informacijos teikimą pagal patogumo ir aiškumo kriterijus.

Tačiau neretai apklausos dalyviai AVNT teikiamas paslaugas įvertino vidutiniškai. Labiausiai tokia vertinimo tendencija pastebėta dėl AVNT vykdomų skirtingų sričių tikrinimų ir skundų nagrinėjimų. Dažnu atveju tikrinimai, skundų nagrinėjimai buvo vertinami pakankamai vienodai pagal operatyvumo, pagrįstumo, naudingumo, proporcingumo, suprantamumo ir potencialių pažeidimų prevencijos užtikrinimo kriterijus. Žemesnis balas lėmė ir bendros AVNT priežiūros atitinkamoje veiklos srityje, ir tokios priežiūros naudos vidurkius, kurie nesiekia ir 5 balų (10 balų skalėje).

IŠVADOS

Kaip atskira apklausos dalis buvo ir klausimai apie AVNT valdomus skaitmeninius vedlius, informacines sistemas ir interneto svetainę. Jais siekiama suteikti patogų būdą susipažinti su AVNT veikla ir jos rezultatais finansinių ataskaitų audito, finansinės apskaitos ir atskaitomybės, turto ir verslo vertinimo ir nemokumo administravimo srityse. Visgi, kaip parodė apklausos rezultatai, AVNT valdomų skaitmeninių vedlių vertinimas nėra vienareikšmis. Tai gali lemti ir pakankamai ribotas tokių vedlių žinomumas ir naudojimas. Visgi respondentų pateikti papildomi komentarai parodė, kad tokie vedliai turi daug tobulintinų vietų. Pavyzdžiui, dalis respondentų pastebi NPIP tokias tobulintinas vietas, kaip neaiškiai matomi duomenys, neaiški darbo su esamais duomenimis sistema, laikui imlus duomenų teikimas. Tokios išskiriamos problemos pasimato ir gautu vidutiniu AVNT interneto svetainės, Dažniausiai užduodamų klausimų skilties vertinimu. Turint omenyje respondentų išskirtas aukštas darbo sąnaudas dirbant su AVNT informacinėmis sistemomis ir vedliais, galima teigti, kad bent jau daliai AVNT klientų AVNT vykdoma priežiūra, informacijos teikimas didina administracinę krūvį.
