

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS PRIE
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS KLIENTŲ
APTARNAVIMO VALDYMO SKYRIUS**

**ATASKAITA APIE 2025 METAIS ATLIKTAS KLIENTŲ APKLAUSAS DĖL
APTARNAVIMO KOKYBĖS FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOSE**

2026 m. kovo 6 d.

2025 m. gauta 16 819 klientų apklausos anketų. Klientai buvo apklausiami elektroniniais kanalais: internetiniame puslapyje www.sodra.lt, elektroniniu paštu, per „Sodros“ asmeninę paskyrą gyventojui (toliau – paskyra gyventojui) ir asmeninę paskyrą draudėjui (toliau – paskyra draudėjui).

Apklausa buvo vykdoma siekiant išsiaiškinti klientų nuomonę apie aptarnavimo kokybę Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos administravimo įstaigų Klientų aptarnavimo skyriuose (toliau – KAS), elektroniniu paštu (toliau – info@sodra.lt), raštu, „Sodros“ informacijos centro telefonu +370 5 250 0883 (toliau – SIC), paskyroje gyventojui, paskyroje draudėjui, „Sodros“ internetiniame puslapyje www.sodra.lt (toliau – www.sodra.lt), pokalbiu internetu ir „Sodros“ Facebook puslapyje (toliau – Facebook).

74% klientų 2025 m. aptarnavimo kokybę įvertino gerai ir labai gerai (2024 m. vertinimo procentas buvo 75 %, 2023 m. – 74 %). Rodiklis apskaičiuojamas sudėjus skirtingų aptarnavimo būdų įvertinimo aritmetinius vidurkius iš kurių apskaičiuojamas bendras įvertinimo vidurkis ir pateikiama procentinė jo išraiška. Apklausoje dalyvavę klientai aptarnavimo kokybę pagal klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo kanalus galėjo įvertinti nuo 1 iki 10 balų.

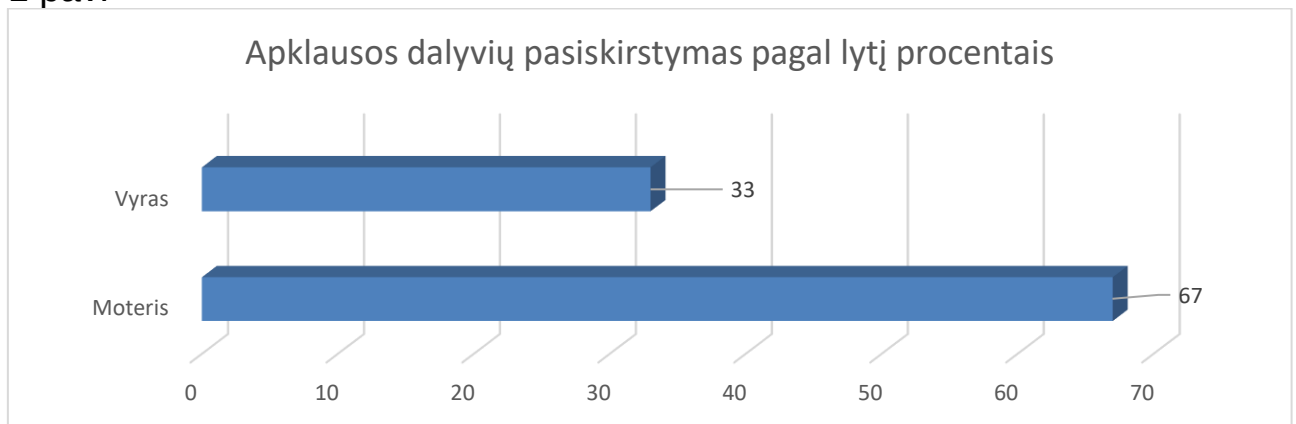
Siektinas Fondo administravimo įstaigų klientų aptarnavimo kokybės įvertinimas yra 80%. 2025 m. klientai aptarnavimo kokybę vertina mažiau negu siektinas rodiklis – 74 % patenkintų klientų. Tikėtina, kad toks rezultatas susijęs su paskyros draudėjui, paskyros gyventojui, www.sodra.lt atnaujinimu, raštu teikiamų atsakymų sudėtingumu, atsakymų pateikimo terminais. Analizuojant 2025 m. apklausos rezultatus, vertinimo rodiklis aukštesnis informacijos pateikimui per info@sodra.lt. Kitų paslaugų įvertinimai išliko stabilūs / panašūs, lyginant su 2024 m. Tačiau pastebėta, kad klientai 2025 m. šiek tiek mažesnius įverčius skyrė pateikiamai informacijai raštu, pokalbiui internetu, paskyroje draudėjui, „Facebook“.

I. REZULTATŲ ANALIZĖ

Klientai anketose turėjo pažymėti, koku būdu jie kreipėsi į „Sodrą“ rūpimu klausimu. Anketoje galima žymėti kelis variantus, todėl tolimesni apklausos klausimai buvo pateikti, atsižvelgiant į kliento nurodytą kreipimosi į „Sodrą“ būdą.

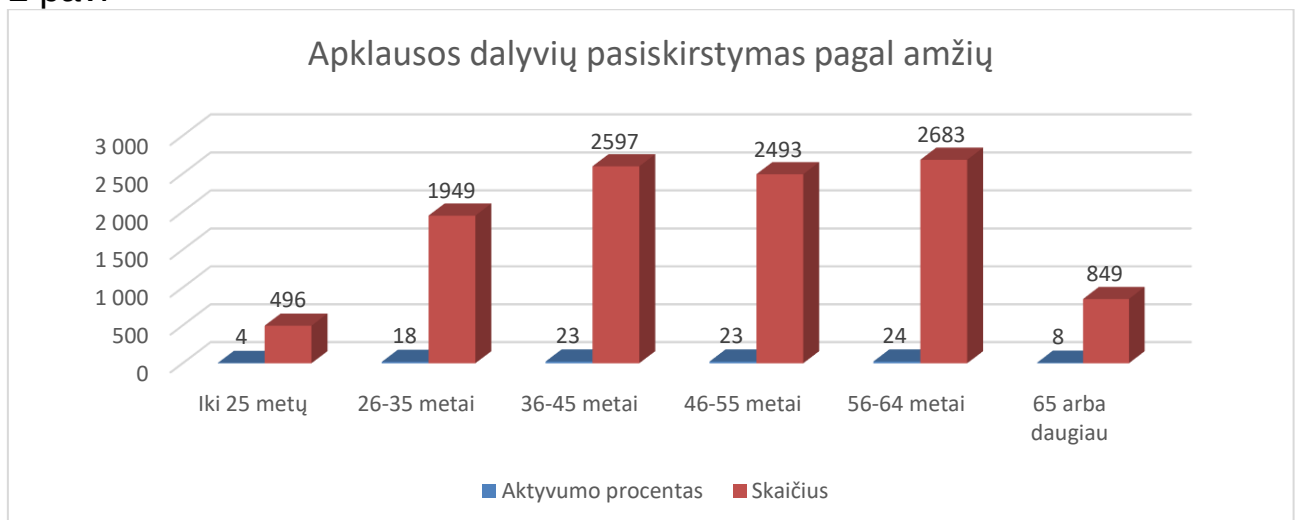
Apklausų rezultatai parodė, kad į anketos klausimus daugiausiai atsakinėjo moterys – 7 405 (tai sudaro 67 %), vyrų skaičius – 3 662 arba 33 % (1 pav.).

1 pav.



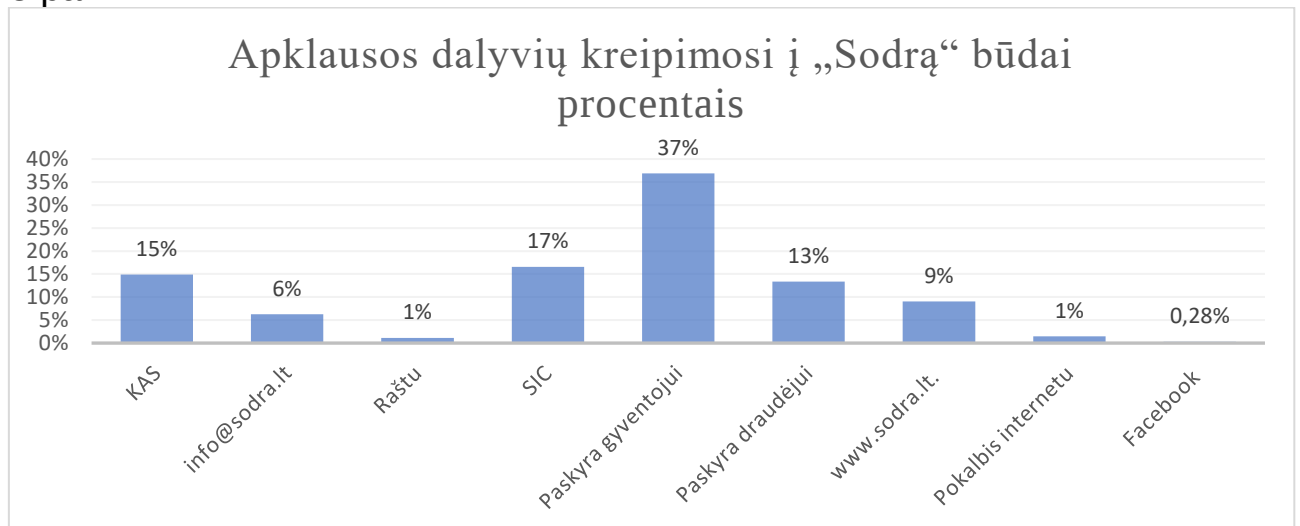
Aktyviausia amžiaus grupė, dalyvavusi apklausoje, yra nuo 56 iki 64 m. (2683 arba apie 24 % visų apklausos dalyvių). 2025 m. pastebimas ir 36 – 45, 46 – 55 metų amžiaus grupių apklausos dalyvių aktyvumas, kuris siekia 23 % (2 pav.).

2 pav.



Nustatyta, kad klientai, norėdami gauti informaciją, dažniausiai kreipiasi per paskyrą gyventojui – 6206 vertinimai (37 %), mažiausiai vertinimų buvo gauta dėl kreipimosi būdo „Sodros“ Facebook puslapyje – 47 klientų vertinimai (0,28 %), raštu – 190 klientų vertinimai (1 %) ir pokalbiu internetu – 247 klientų vertinimų (1 %) (3 pav.).

3 pav.



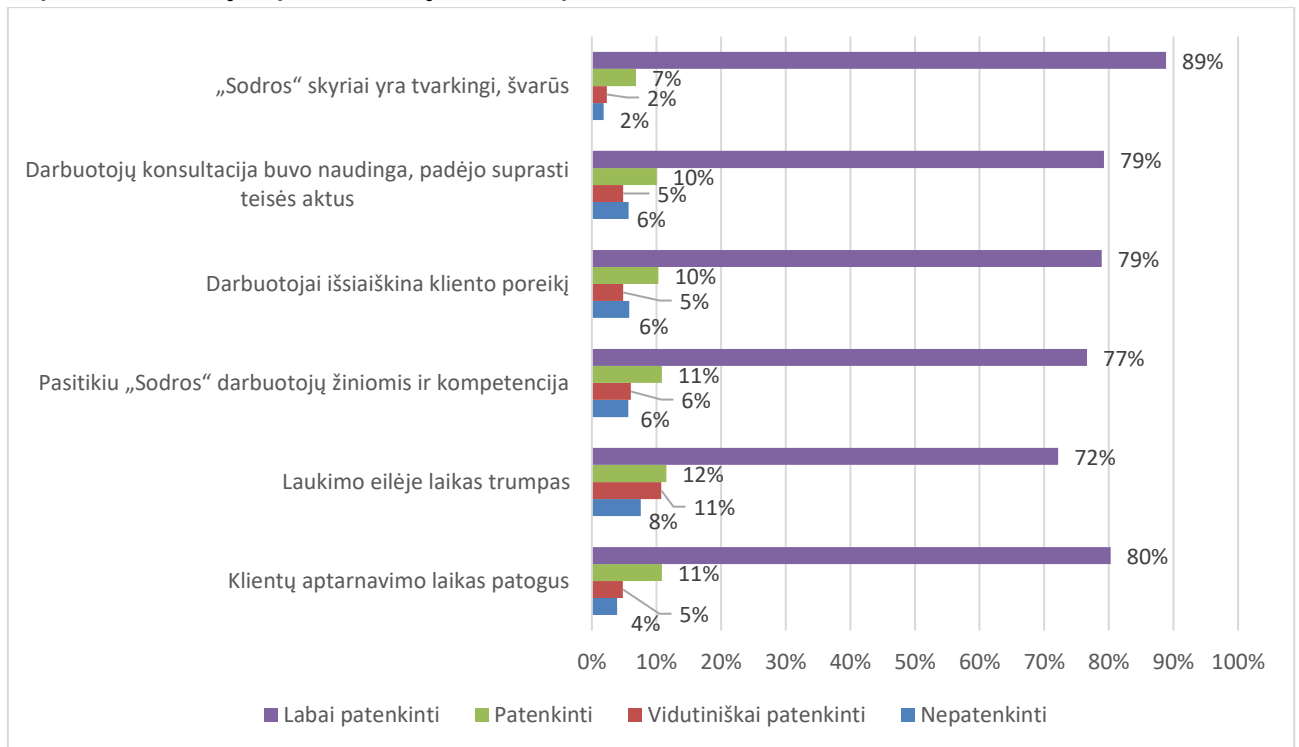
Analizuojant klientų aptarnavimo įvairiais aptarnavimo būdais kokybės vertinimą, kiekvieno kreipimosi būdo vertinimo balai nuo 1 iki 10 buvo suskirstyti į 4 kategorijas:

- Labai patenkinti (9–10 balų);
- Patenkinti (7–8 balai);
- Vidutiniškai patenkinti (4–6 balai);
- Nepatenkinti (1–3 balai).

1. Klientų, aptarnautų KAS, apklausos rezultatai

Apsilankymą KAS vertino 2 511 klientai (4 pav.).

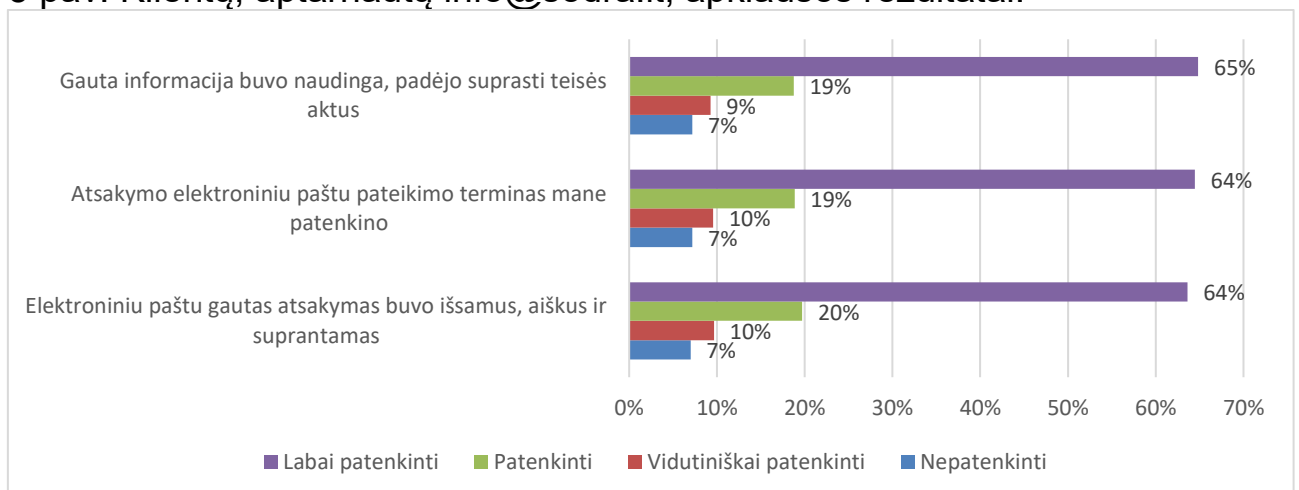
4 pav. Klientų, aptarnautų KAS, apklausos rezultatai.



2. Klientų, aptarnautų info@sodra.lt, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą kreipiantis į „Sodrą“ el. paštu info@sodra.lt vertino 1055 klientai (5 pav.).

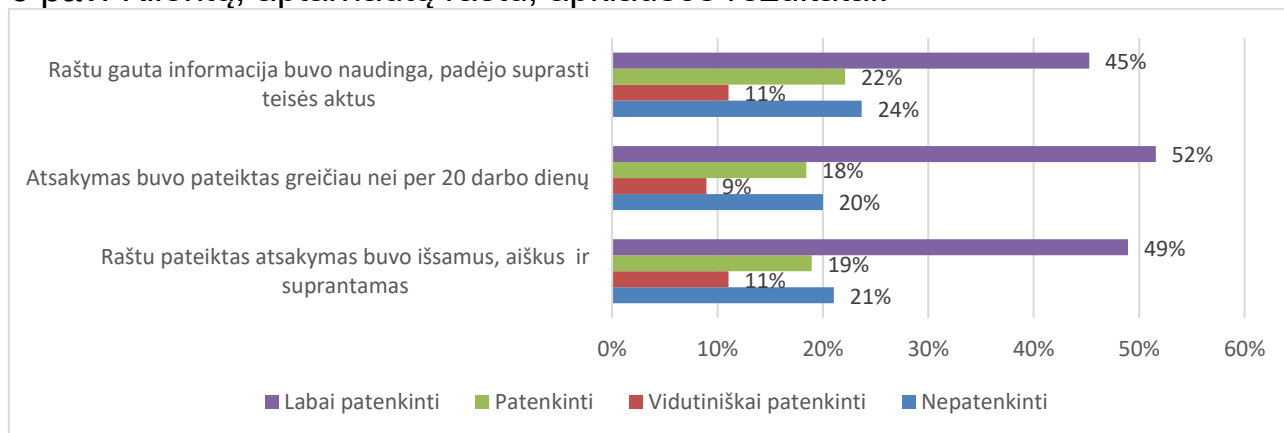
5 pav. Klientų, aptarnautų info@sodra.lt, apklausos rezultatai.



3. Klientų, aptarnautų raštu, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą kreipiantis į „Sodrą“ raštu vertino 190 klientai (6 pav.).

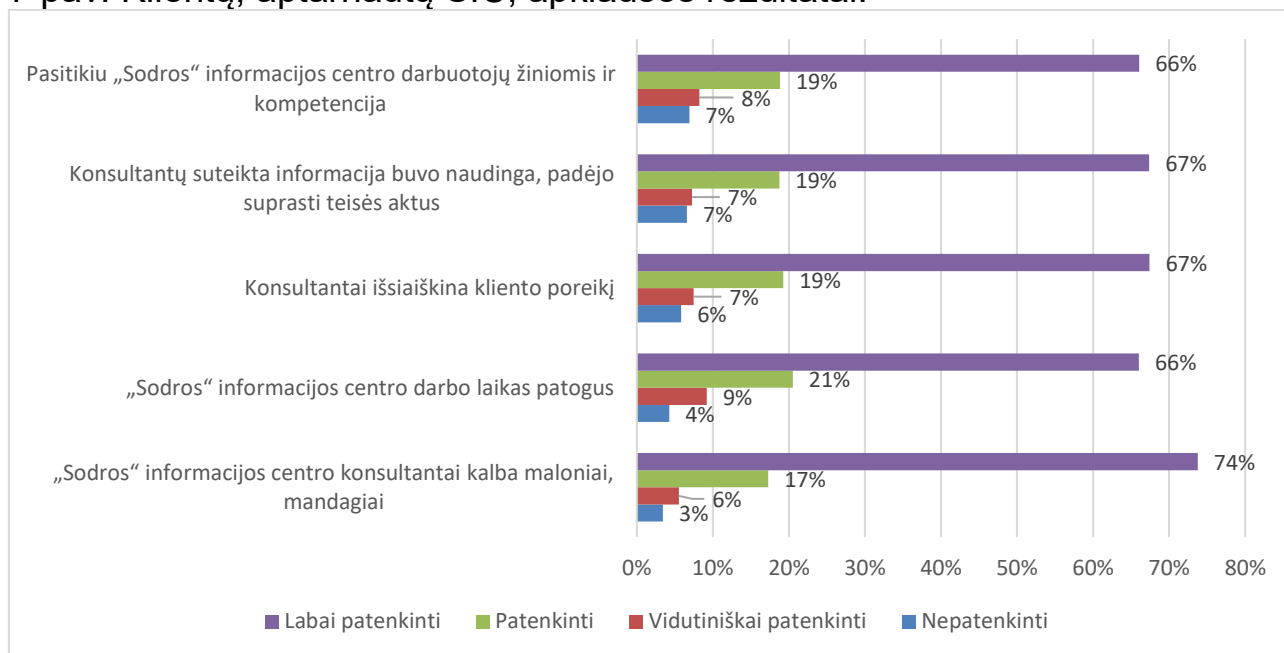
6 pav. Klientų, aptarnautų raštu, apklausos rezultatai.



4. Klientų, aptarnautų SIC, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą kreipiantis „Sodros“ informacijos centro telefonu vertino 2790 klientai (7 pav.).

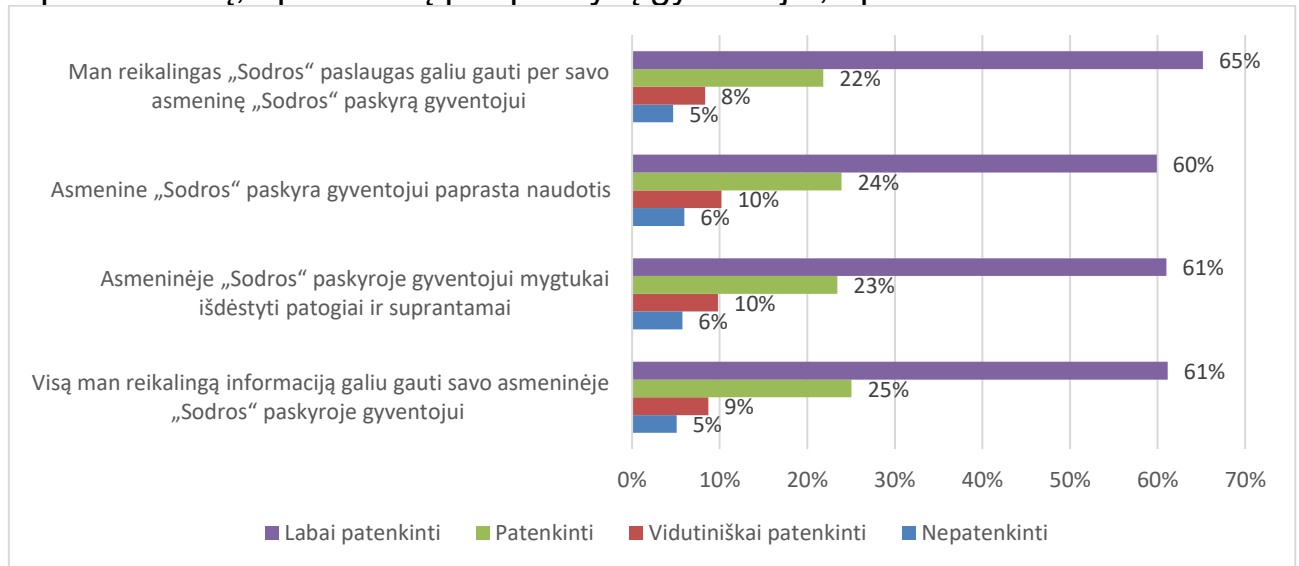
7 pav. Klientų, aptarnautų SIC, apklausos rezultatai.



5. Klientų, aptarnautų per paskyrą gyventojui, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą kreipiantis į „Sodrą“ per paskyrą gyventojui vertino 6206 klientai (8 pav.).

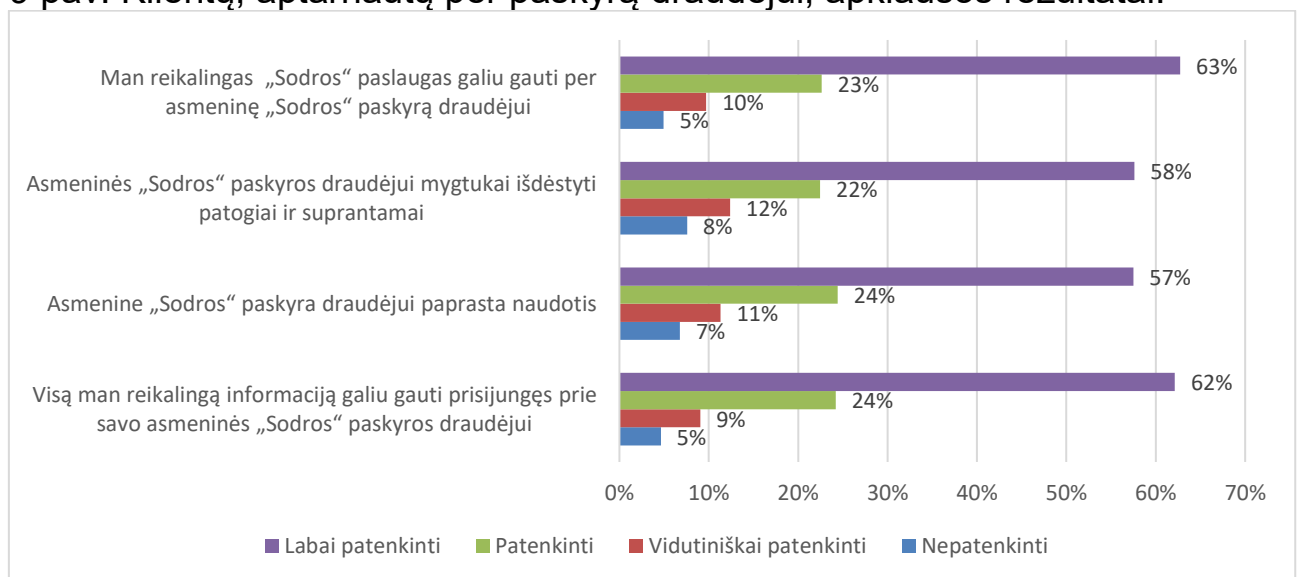
8 pav. Klientų, aptarnautų per paskyrą gyventojui, apklausos rezultatai.



6. Klientų, aptarnautų per paskyrą draudėjui, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą kreipiantis į „Sodrą“ per paskyrą draudėjui vertino 2245 klientai (9 pav.).

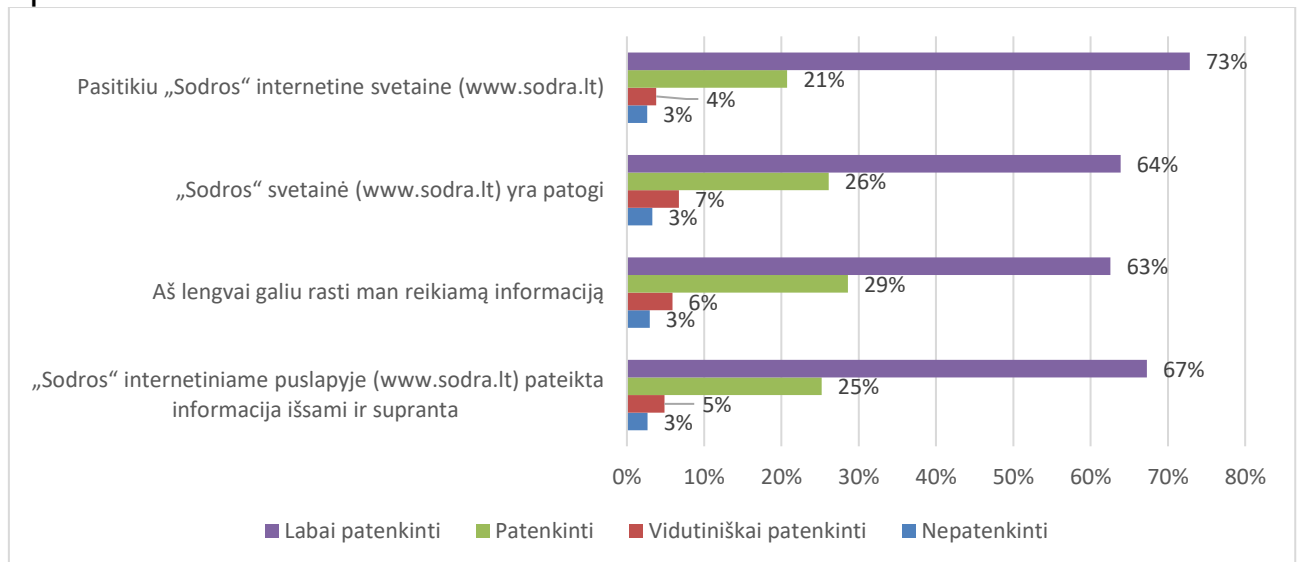
9 pav. Klientų, aptarnautų per paskyrą draudėjui, apklausos rezultatai.



7. Klientų, aptarnautų www.sodra.lt, apklausos rezultatai

„Sodros“ internetinį puslapį www.sodra.lt vertino 1528 klientai (10 pav.)

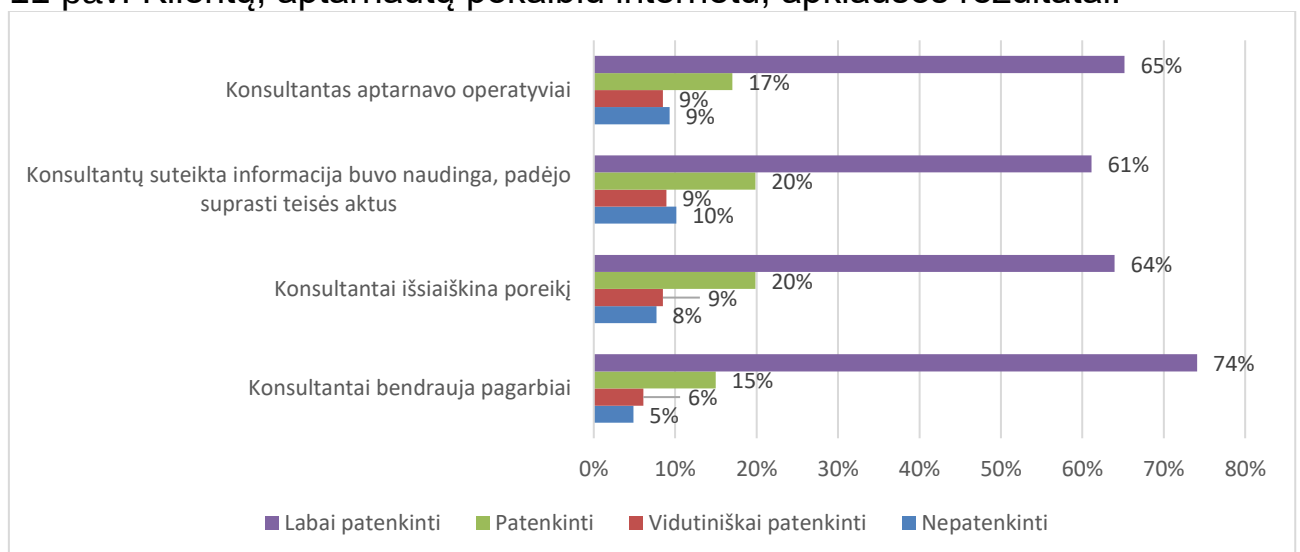
10 pav. Klientų, aptarnautų „Sodros“ internetiniame puslapyje www.sodra.lt, apklausos rezultatai.



8. Klientų, aptarnautų pokalbiu internetu, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą, inicijuojant pokalbį internetu, vertino 247 klientų (11 pav.).

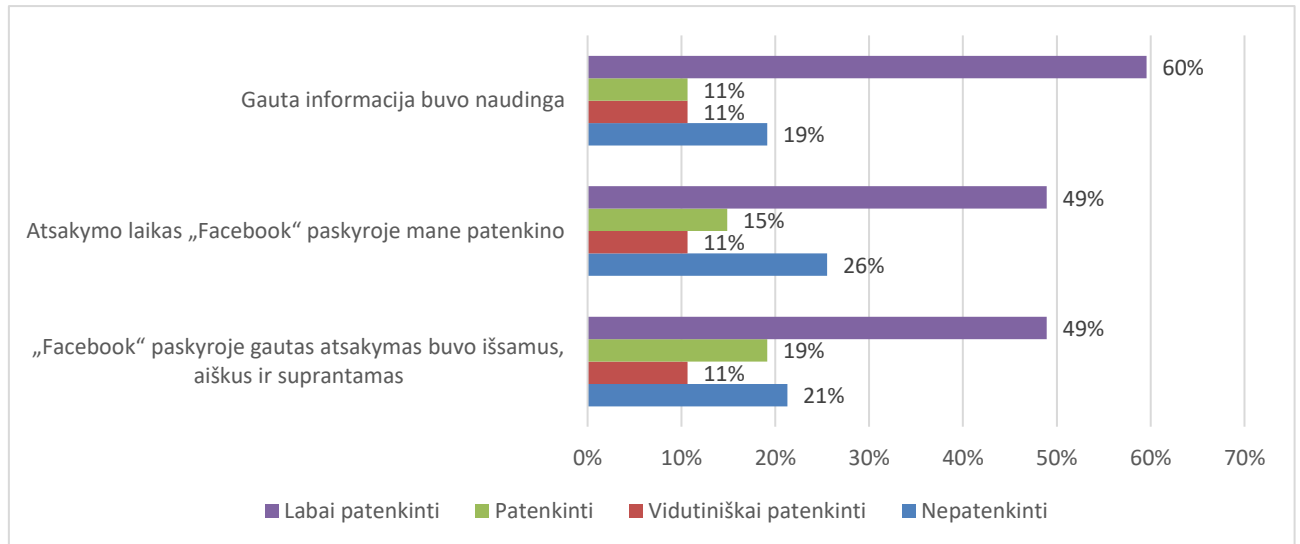
11 pav. Klientų, aptarnautų pokalbiu internetu, apklausos rezultatai.



9. Klientų, aptarnautų „Sodros“ Facebook puslapyje, apklausos rezultatai

Klientų aptarnavimą „Sodros“ Facebook puslapyje vertino 47 klientai (12 pav.).

12 pav. Klientų, aptarnautų „Sodros“ Facebook puslapyje, apklausos rezultatai.



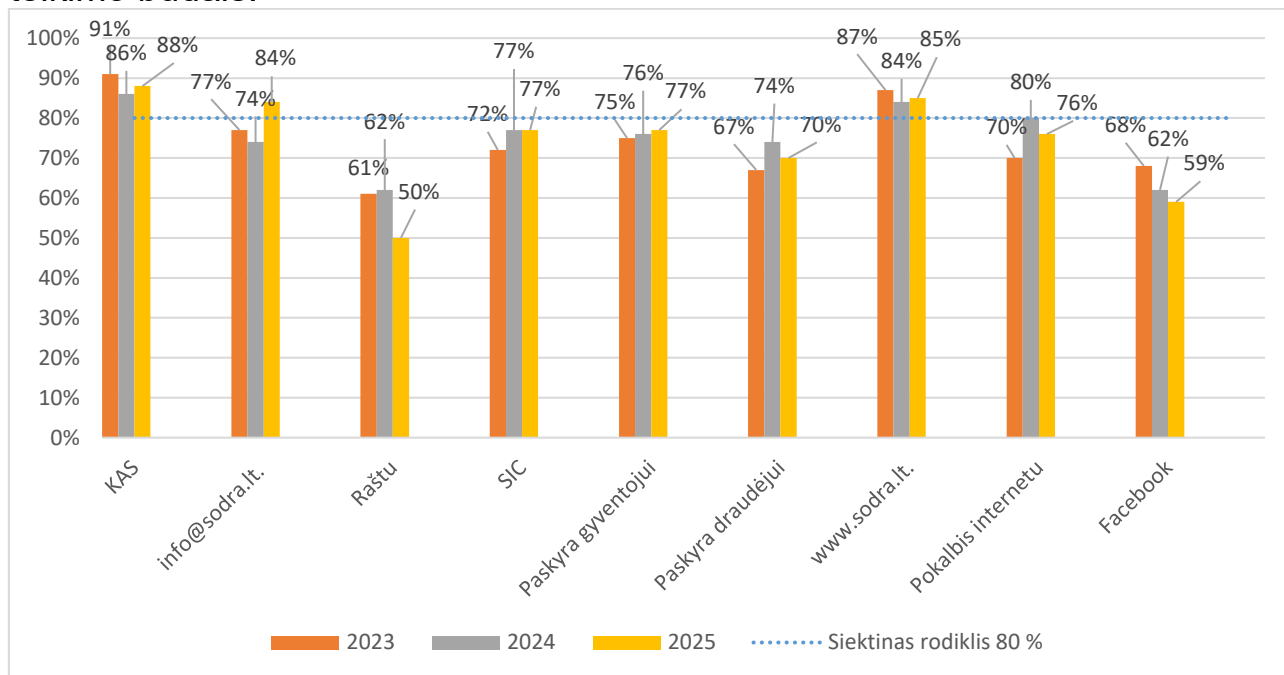
II. IŠVADOS

Atsakymai parodė, kad **74%** apklausoje dalyvavusių klientų yra patenkinti klientų aptarnavimo kokybe. Apklausoje dalyvavusių klientų aptarnavimo kokybės įvertinimas pagal paslaugų teikimo kanalus pateikiamas 1 lentelėje ir atvaizduojamas 13 pav. Palyginimui pridedami 2023 m. ir 2024 m. rezultatai.

1 lentelė. 2023 – 2025 m. bendras įvertinimas.

Klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo būdas	Įvertinimas (% patenkintų klientų)		
	2023	2024	2025 m.
KAS	91 % (apklausta 7666)	86 % (apklausta 7796)	88 % (apklausta 2511)
info@sodra.lt	77% (apklausta 3997)	74% (apklausta 3968)	84 % (apklausta 1055)
Raštu	61 % (apklausta 573)	62% (apklausta 576)	50 % (apklausta 190)
SIC	72% (apklausta 8792)	77% (apklausta 9494)	77 % (apklausta 2790)
Paskyra gyventojui	75 % (apklausta 23824)	76% (apklausta 25473)	77 % (apklausta 6206)
Paskyra draudėjui	67 % (apklausta 4320)	74% (apklausta 4773)	70 % (apklausta 2245)
www.sodra.lt	87 % (apklausta 5375)	84% (apklausta 5736)	85 % (apklausta 1528)
Pokalbis internetu	70 % (apklausta 830)	80% (apklausta 916)	76 % (apklausta 247)
Facebook	68 % (apklausta 190)	62% (apklausta 171)	59 % (apklausta 47)
Bendras įvertinimas:	74 %	75%	74 %

13 pav. 2023– 2025 m. klientų pasitenkinimas aptarnavimo ir paslaugų teikimo būdais.



2025 m. gauta 16 819 klientų apklausos anketų. Lyginant su ankstesniais metais, matomas kritimas – 2024 m. gauta 58 903, o 2023 m. – 55 567 apklausos anketos.

Klientų pasitenkinimo įvertinimas 2025 m. siekė 74 %, tai yra 1 % mažiau nei 2024 m. (75 %), ir tiek pat, kaip 2023 m. (74 %).

- **Aptarnavimas apsilankius KAS**

2025 m. aptarnavimo kokybė klientų aptarnavimo skyriuose (KAS) įvertinta 88 %, tai yra aukštesnis įvertis nei 2024 m. (86 %) ir žemesnis nei 2023 metais (91 %). Didžioji dalis klientų teigiamai vertino „Sodros“ skyrių tvarką ir švarą, aptarnavimo laiko patogumą, aptarnavimo kokybę, darbuotojų kompetenciją, kultūringą bendravimą ir galimybę atvykti registruojantis iš anksto. „Labai patenkintų“ klientų dalis laukimo eilėje vertinime buvo mažesnė, nei kitų aptarnavimo aspektų.

- **Aptarnavimas el. paštu info@sodra.lt**

Klientų pasitenkinimas aptarnavimu el. paštu info@sodra.lt 2025 m. siekė 84 %, o tai yra 10 % daugiau nei 2024 m. (74 %) ir 7 % daugiau nei 2023 m. (77 %).

- **Aptarnavimas raštu**

Pasitenkinimo aptarnavimu raštu rodiklis per trejus metus išlieka žemas: 2025 m. įvertis nukrito iki 50 %, tai yra 12 % mažiau lyginant su 2024 m. – 62 %. Klientai tikisi greitesnių atsakymų, taip pat norėtų, kad atsakymai būtų aiškesni ir suprantamesni.

- **Aptarnavimas SIC**

2025 m. pasitenkinimas aptarnavimu informacijos centro telefonu išliko toks pats, kaip ir 2024 m. – 77 % (2023 m. – 72 %). Klientų vertinimai pasiskirstę tolygiai.

- **Aptarnavimas per paskyrą gyventojui**

2025 m. pasitenkinimas paskyra gyventojui siekė 77 %, tai 1 % daugiau nei 2024 m. Klientai vertina paskyrą gyventojui kaip patogią platformą. 2025 m. paskyra gyventojui pritaikyta negalią turintiems asmenims, kad kuo daugiau žmonių paslaugas galėtų gauti savarankiškai.

- **Aptarnavimas per paskyrą draudėjui**

Pasitenkinimo aptarnavimu per paskyrą draudėjui įvertinimas sumažėjo 4 % – nuo 74 % (2024 m.) iki 70 % (2025 m.). Tikėtina, kad tai lėmė paskyros atnaujinimas, po kurio klientams reikia laiko priprasti prie funkcijų išdėstymo pasikeitimo.

- **„Sodros“ interneto svetainė www.sodra.lt**

2025 m. klientų pasitenkinimas „Sodros“ interneto svetaine lyginant su 2024 m. (84 %) padidėjo 1 %, – iki 85 %, 2023 m. – 87 %. Dauguma klientų interneto svetainę vertina palankiai, tačiau, po naujos svetainės įdiegimo, klientams reikia laiko priprasti prie pasikeitusio dizaino, dėl kurio, tikėtina, laikinai pailgėjo informacijos paieška.

- **Aptarnavimas pokalbiu internetu**

2025 m. pasitenkinimas aptarnavimu pokalbiu internetu sumažėjo 4 % – nuo 80 % (2024 m.) iki 76 %. Klientai dažniau rinkosi šį bendravimo būdą norėdami greičiau gauti informaciją.

- **Aptarnavimas „Facebook“**

Pasitenkinimas „Sodros“ „Facebook“ puslapio aptarnavimu sumažėjo 3 % – nuo 62 % (2024 m.) iki 59 % (2025 m.). Pagrindinė nepasitenkinimo priežastis – nepakankamas atsakymų operatyvumas ir aiškumas.

Išanalizavus apklausos rezultatus, daromos šios išvados:

1. Klientų pasitenkinimo rodiklis išlieka stabilus, tačiau svyruoja priklausomai nuo aptarnavimo kanalo.

2. Geriausiai vertinami klientų aptarnavimo kanalai – klientų aptarnavimo skyriai, interneto svetainė www.sodra.lt ir aptarnavimas info@sodra.lt.

3. Aptarnavimo per info@sodra.lt pasitenkinimas padidėjo 10 %.

4. Didžiausi iššūkiai išlieka aptarnavime raštu ir pokalbiu internetu – klientai tikisi greitesnių, aiškesnių ir paprastesnių atsakymų.

5. Paskyros gyventojui ir paskyros draudėjui naudotojai vis dažniau renkasi savitarnos sprendimus, tačiau daliai klientų sistemos vis dar atrodo sudėtingos.

III. KLIENTŲ APTARNAVIMO VALDYMO SKYRIAUS PASIŪLYMAI

Atsižvelgiant į klientų apklausos duomenis ir siekiant padidinti klientų pasitenkinimo paslaugomis lygį siūloma:

1. Siekti, kad naujoje „Sodros“ interneto svetainėje www.sodra.lt informacija būtų pateikiama aiškiai ir paprastai.
2. Toliau tobulinti išmaniojo pokalbių roboto atsakymų tikslumą ir 2026 m. sukurti ne mažiau kaip 5 naujas temas (poreikis nustatomas pagal temos aktualumą).
3. Siekti, kad paskyroje gyventojui pateikiama informacija apie mokėtinas ir sumokėtas įmokas būtų aiški, lengvai suprantama ir patogiai pasiekama. Planuojama sukurti patogų prašymo dėl įmokų mokėjimo atidėjimo pateikimo procesą, kad klientai galėtų lengvai ir savarankiškai inicijuoti šį veiksmą.
4. Siekti klientams pateikti informaciją raštu kuo aiškiau ir paprasčiau. Nuo 2026 m. sausio mėn. „Sodroje“ yra vykdomas projektas „Rašykime klientams paprastai“. Šio projekto tikslas – užtikrinti, kad visi klientams skirti raštai būtų parengti paprasta kalba, naudojant aiškią teksto struktūrą, kad klientams būtų lengva suprasti pateikiamą informaciją.
5. Gerinti aptarnavimą SIC klientams pasiūlant naują autentifikavimo telefonu būdą – mobilųjį parašą.