

# VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

## 2025 M. ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS PAGAL VIENO LANGELIO PRINCIPĄ ATASKAITA

2026 m. d. Nr.  
Vilnius

Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) Gyventojų aptarnavimo departamento Gyventojų nuotolinio aptarnavimo skyriaus specialistai atliko asmenų aptarnavimo ir jų pateiktų prašymų nagrinėjimo 2025 m. VLK pagal vieno langelio principą analizę. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nuo 2025 m. liepos 1 d., įvykdžius VLK ir teritorinių ligonių kasų konsolidavimą, teritorinių ligonių kasų kaip atskirų juridinių asmenų neliko – jos buvo prijungtos prie VLK.

Remdamiesi atlikta analize, Gyventojų aptarnavimo departamento Gyventojų nuotolinio aptarnavimo skyriaus specialistai parengė 2025 m. asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo VLK pagal vieno langelio principą ataskaitą (toliau – Ataskaita).

**Atliktos analizės ir Ataskaitos teisinis pagrindas** – Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11.7 papunktis ir 15 punktas.

**Ataskaitos tikslas** – įvertinti asmenų aptarnavimo VLK ir jų prašymų (skundų) nagrinėjimo analizės rezultatus.

**Analizuojamasis laikotarpis:** nuo 2025 m. sausio 1 d. iki 2025 m. gruodžio 31 d.

**Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai** – *Genesys* kontaktų centro sistemos (toliau – GCC) techninių ataskaitų duomenys ir asmenų aptarnavimo bei jų prašymų (skundų) nagrinėjimo ataskaitų, parengtų VLK ir pateiktų VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymo Nr. 1K-356 (VLK direktoriaus 2023 m. gruodžio 11 d. įsakymo Nr. 1K-356 redakcija) nustatyta tvarka, duomenys, taip pat Dokumentų valdymo informacinės sistemos (toliau – DVIS) duomenys.

Gyventojai privalomojo sveikatos draudimo klausimais nuotoliniu būdu konsultuojami elektroniniu paštu [info@vlk.lt](mailto:info@vlk.lt), bendruoju VLK telefono numeriu +370 5 232 2222 ir kitomis elektroninėmis priemonėmis. Žodžiu gyventojai konsultuojami VLK Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio regioniniuose skyriuose (atstovybėse).

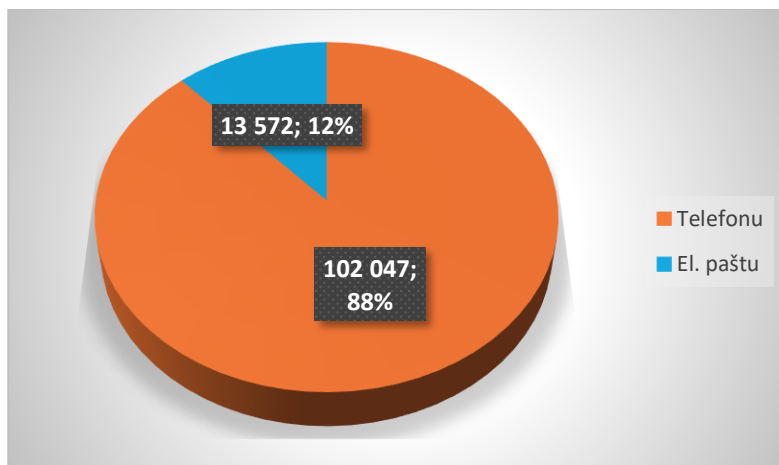
Asmenų prašymai gali būti teikiami žodžiu, tiesiogiai jiems atvykus į artimiausią VLK regioninį skyrių (atstovybę), taip pat elektroniniu būdu ar raštu – pateikiant prašymus asmeniškai, atsiunčiant juos paštu arba elektroninėmis priemonėmis.

### ANALIZĖS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2025 m. bendruoju VLK telefonu +370 5 232 2222 ir elektroniniu paštu [info@vlk.lt](mailto:info@vlk.lt) buvo užregistruoti 115 574 asmenų kreipimaisi į VLK.

Analizuojant kreipimūsi pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą, paaiškėjo, kad 2025 m. gyventojai dėl konsultacijų dažniausiai kreipėsi telefonu – tai sudarė 88,3 proc. visų paklausimų. Elektroniniu paštu pateikti paklausimai sudarė 11,7 proc.

2025 m. kreipimūsi į VLK pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pavaizduotas 1 paveikslėlyje.

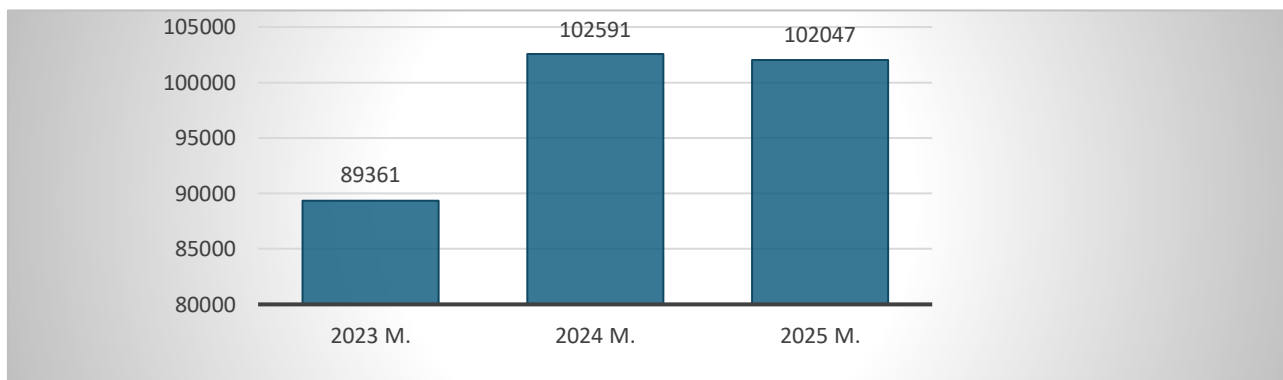


1 pav. 2025 m. kreipimūsi į VLK skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą (vnt.).

### **Konsultacijos telefonu**

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2025 m. buvo užregistruoti 102 047 paklausimai telefonu (2024 m. – 102 591 skambutis, 2023 m. – 89 361 skambutis). Palyginti su praėjusiais metais, skambučių skaičius išliko panašus (gauta 544 skambučiais mažiau).

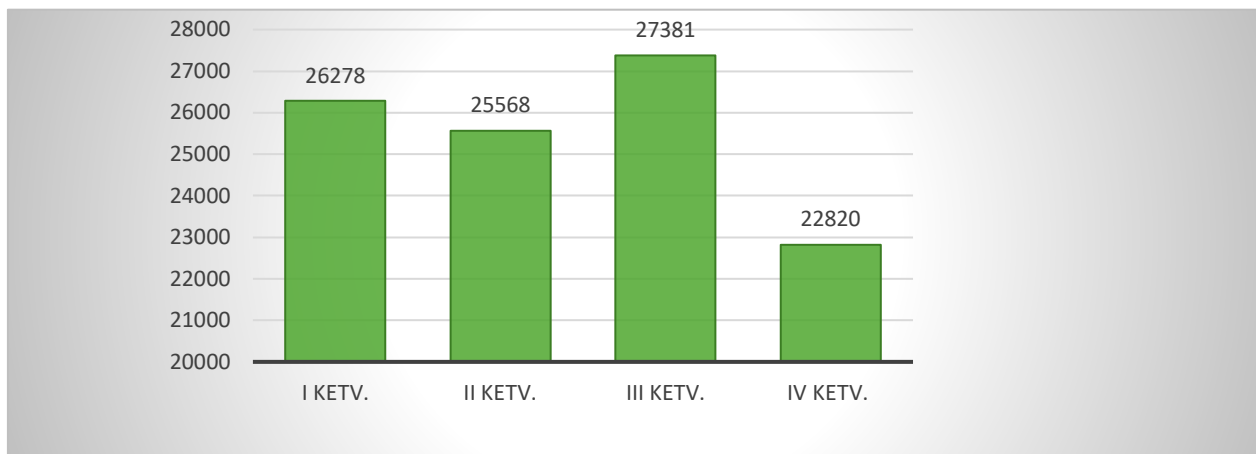
2023–2025 m. bendruoju telefonu +370 5 232 2222 gautų skambučių pasiskirstymas (vnt.) pavaizduotas 2 paveikslėlyje.



2 pav. 2023–2025 m. bendruoju telefonu +370 5 232 2222 gautų skambučių pasiskirstymas (vnt.).

2025 m. bendruoju VLK telefonu +370 5 232 2222 Gyventojų nuotolinio aptarnavimo skyriaus darbuotojai vidutiniškai per 1 darbo dieną sulaukė apie 405 skambučių. Kaip ir 2024 m., daugiausia skambučių buvo užfiksuota III metų ketvirtį (liepos–rugsėjo mėnesiais).

2025 m. VLK gautų skambučių skaičiaus pasiskirstymas (vnt.) metų ketvirčiais pavaizduotas 3 paveikslėlyje.

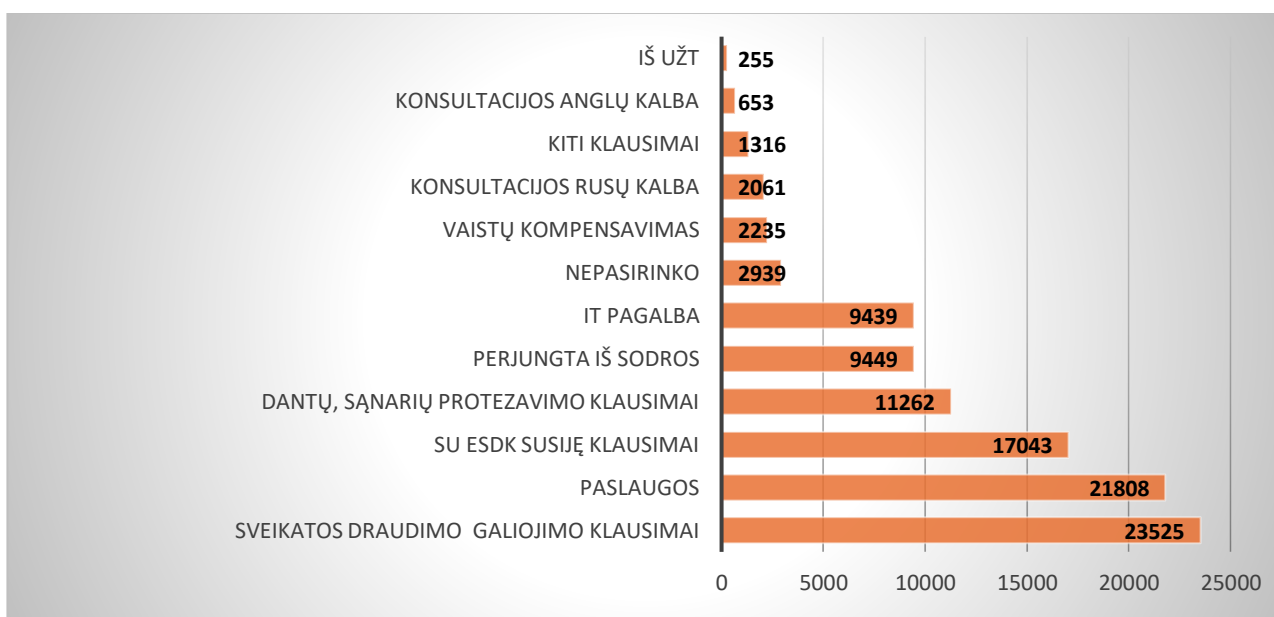


3 pav. 2025 m. VLK gautų skambučių skaičius metų ketvirčiais (vnt.).

Analizuojant konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia skambučių buvo gauta privalomojo sveikatos draudimo klausimais – 23 525 skambučiai, arba 23,04 proc. visų skambučių (2024 m. – 25 617 skambučių, 2023 m. – 22 393 skambučiai). Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais sulaukta 21 808 skambučių, arba 21,37 proc. visų skambučių (2024 m. – 18 364 skambučiai, 2023 m. – 14 092 skambučiai). Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo ir keitimo klausimais gauti 17 043 skambučiai, arba 16,75 proc. visų skambučių (2024 m. – 18 159 skambučiai, 2023 m. – 19 811 skambučių). 9 449 skambučiai buvo peradresuoti iš „Sodros“ / į „Sodrą“ (2024 m. – 10 054 skambučiai, 2023 m. nuo rugpjūčio 16 d. – 2 440 skambučių).

Mažiausiai konsultuota buvo anglų kalba, taip pat mažiausiai fiksuota skambučių peradresavimo į Užimtumo tarnybą / iš Užimtumo tarnybos.

2025 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu į VLK pasiskirstymas (vnt.) pagal temas pavaizduotas 4 paveikslėlyje.

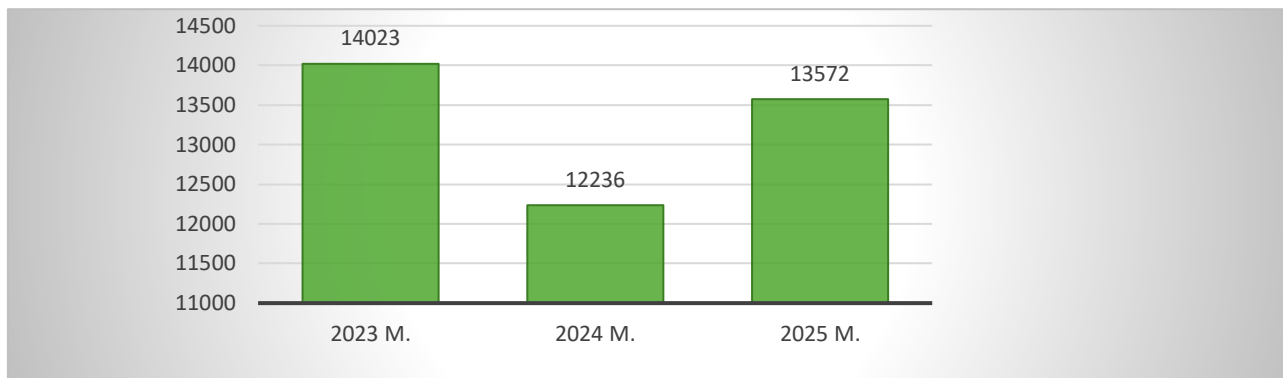


4 pav. 2025 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu pasiskirstymas pagal temas (vnt.).

### Konsultacijos elektroniniu paštu

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2025 m. buvo užregistruoti 13 572 paklausimai elektroniniu paštu įvairiomis temomis (2024 m. – 12 236 paklausimai, 2023 m. – 14 023 paklausimai).

2023–2025 m. elektroniniu paštu [info@vlk.lt](mailto:info@vlk.lt) gautų paklausimų pasiskirstymas (vnt.) pavaizduotas 5 paveikslėlyje.

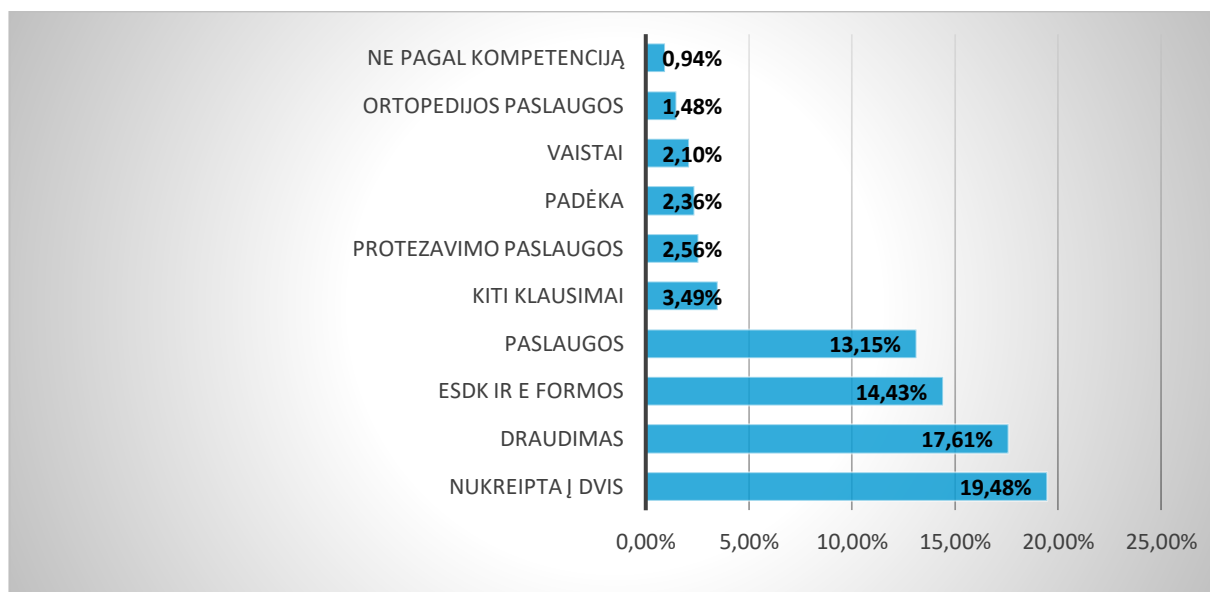


5 pav. 2023 –2025 m. elektroniniu paštu [info@vlk.lt](mailto:info@vlk.lt) gautų paklausimų pasiskirstymas (vnt.).

Analizuojant elektroniniu paštu gautų paklausimų pasiskirstymą pagal temas, matyti, kad daugiausia paklausimų – 19,48 proc. (2 644 laiškai) buvo perduota per DVIS atitinkamiems specialistams nagrinėti. 17,61 proc. paklausimų (2 386 laiškai) buvo gauti dėl privalomojo sveikatos draudimo. Nemaža dalis gautų laiškų susijusi su ESDK išdavimu – 14,43 proc. (1 959 laiškai).

Mažiausiai paklausimų elektroniniu būdu gauta dėl vaistų kompensavimo – 2,1 proc. (284 laiškai) ir ortopedijos techninių priemonių kompensavimo – 1,48 proc. (201 laiškai).

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2025 m. užregistruotų paklausimų, gautų elektroniniu paštu, pasiskirstymas (proc.) pagal temas pavaizduotas 6 paveikslėlyje.

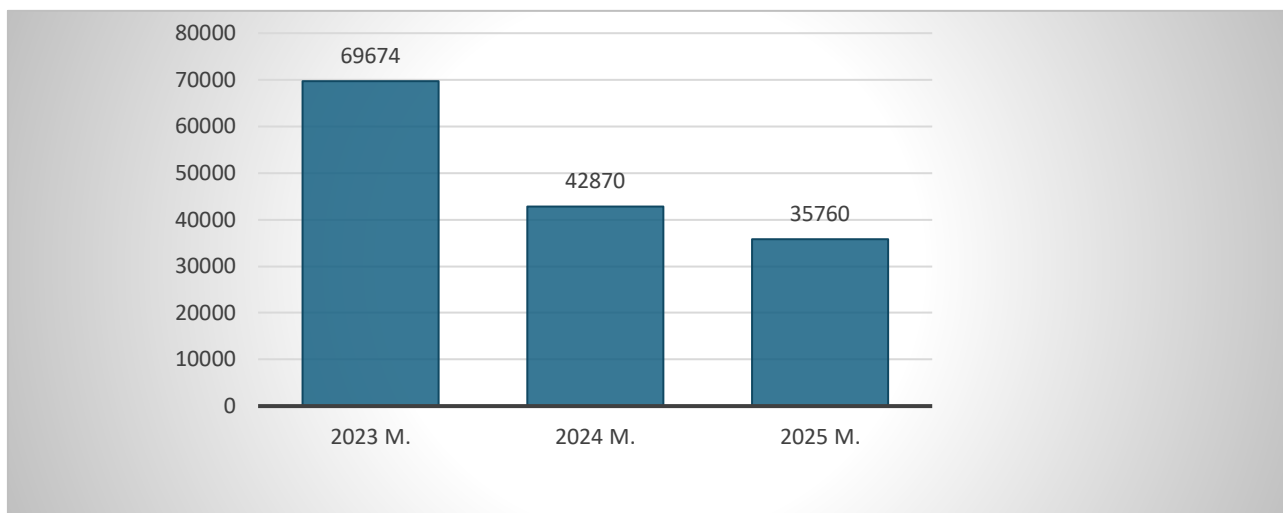


6 pav. 2025 m. užregistruotų kreipimūsi, pateiktų elektroniniu paštu, pasiskirstymas pagal temas (proc.).

### **DVIS užregistruoti asmenų prašymai (paklausimai, skundai), susiję su VLK veikla**

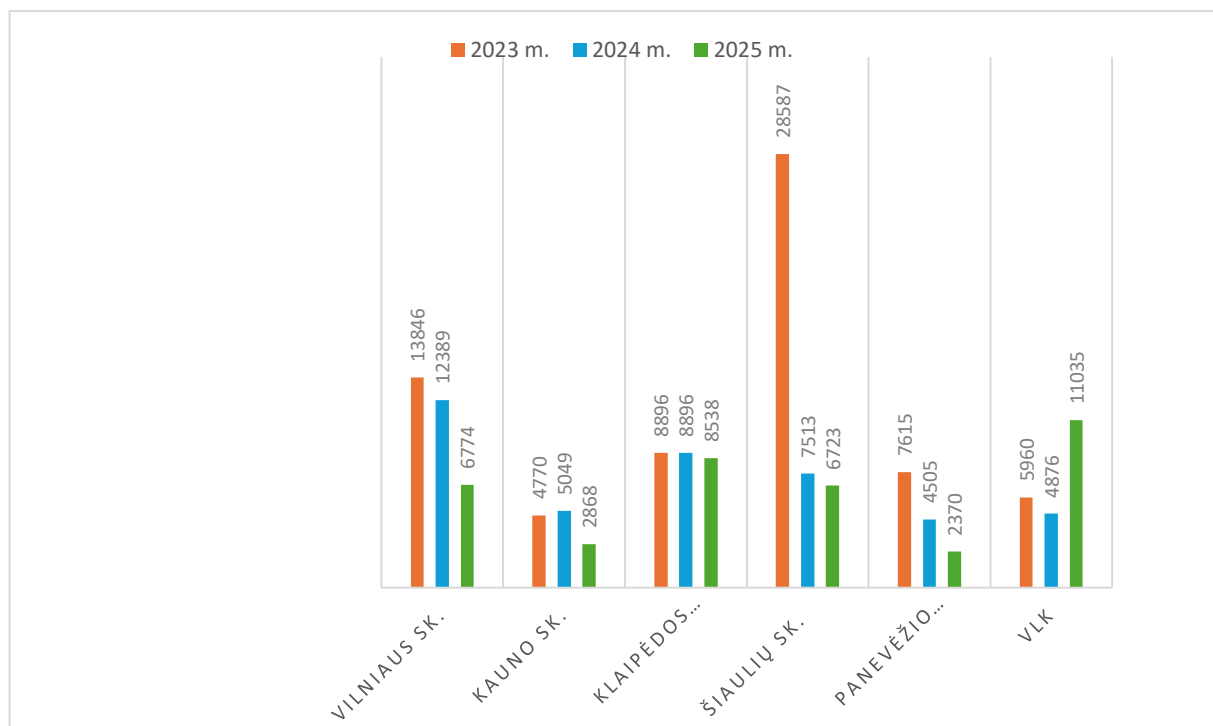
2025 m. DVIS buvo užregistruota 35 760 asmenų prašymų (2024 m. – 42 870 prašymų, 2023 m. – 69 674 prašymai). 2025 m., palyginti su praėjusiais metais, DVIS buvo užregistruota 7 110 prašymų mažiau negu 2024 m.

2023–2025 m. DVIS užregistruotų asmenų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pavaizduotas 7 paveikslėlyje.



7 pav. 2022–2024 m. DVIS užregistruotų asmenų prašymų pasiskirstymas (vnt.).

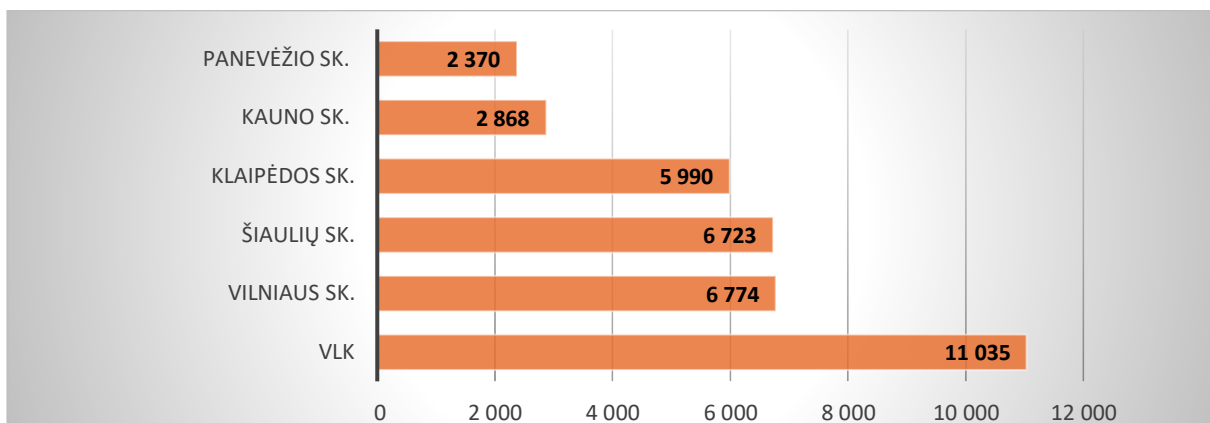
2023–2025 m. DVIS užregistruotų asmenų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pagal VLK skyrius pavaizduotas 8 paveikslėlyje.



8 pav. 2023–2025 m. DVIS užregistruotų asmenų prašymų pasiskirstymas pagal VLK skyrius (vnt.).

2025 m. daugiausia asmenų prašymų DVIS užregistravo VLK – 11 035 prašymus (arba 30,9 proc. visų prašymų), Vilniaus skyrius – 6 774 prašymus (arba 18,9 proc. visų prašymų), Šiaulių skyrius – 6 723 prašymus (arba 18,8 proc. visų prašymų), Klaipėdos skyrius – 5 990 prašymų (arba 16,8 proc. visų prašymų), Kauno skyrius – 2 868 prašymus (arba 8,02 proc. visų prašymų). Mažiausiai prašymų, kaip ir pernai, per DVIS gavo Panevėžio skyrius – 2 370 prašymų (arba 6,63 proc. visų prašymų).

2025 m. DVIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pagal VLK ir regioninius skyrius pavaizduotas 9 paveikslėlyje.



9 pav. 2024 m. DVIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal VLK ir regioninius skyrius (vnt.).

Nagrinėjant, kaip DVIS užregistruoti prašymai pasiskirstė pagal temas, nustatyta, kad daugiausia prašymų buvo gauta dėl Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro (toliau – DPSDR) administracinių paslaugų, susijusių su teisės aktais numatytų duomenų pateikimu ir (arba) DPSDR duomenų tikslinimu, – 13 617 prašymų, arba 38 proc. visų prašymų (2024 m. – 17 601 prašymas, 2023 m. – 19 920 prašymų).

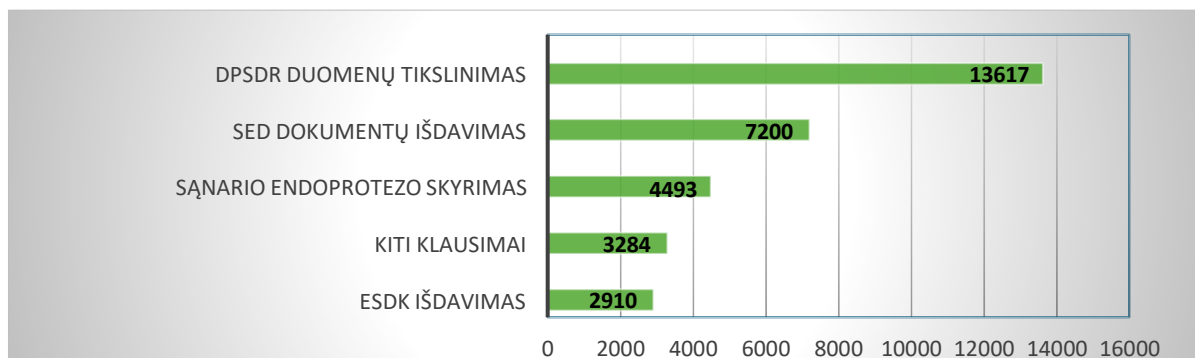
Dėl administracinių paslaugų, susijusių su struktūrizuotų elektroninių dokumentų (toliau – SED) tvarkymu, buvo užregistruota 7 200 prašymų, arba 20,1 proc. visų prašymų (2024 m. – 8 573 prašymai, 2023 m. – 7 372 prašymai).

Dėl administracinių paslaugų, susijusių su sąnario endoprotezo skyrimu ir (arba) sąnario endoprotezo įsigijimo išlaidų kompensavimu, buvo gauti 4 493 prašymai, arba 12,6 proc. visų prašymų (2024 m. – 6 674 prašymai, 2023 m. – 23 899 prašymai).

Dėl ESDK išdavimo ar keitimo, teikiant administracinę paslaugą, buvo užregistruota 2 910 prašymų, arba 8,1 proc. visų prašymų (2024 m. – 3 577 prašymai, 2023 m. – 4 045 prašymai).

Kitais klausimais buvo gauti 3 284 prašymai, arba 9,2 proc. visų prašymų.

2025 m. DVIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pagal temas pavaizduotas 10 paveikslėlyje.



10 pav. 2025 m. DVIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas (vnt.).

### DVIS užregistruoti fizinių ir juridinių asmenų skundai

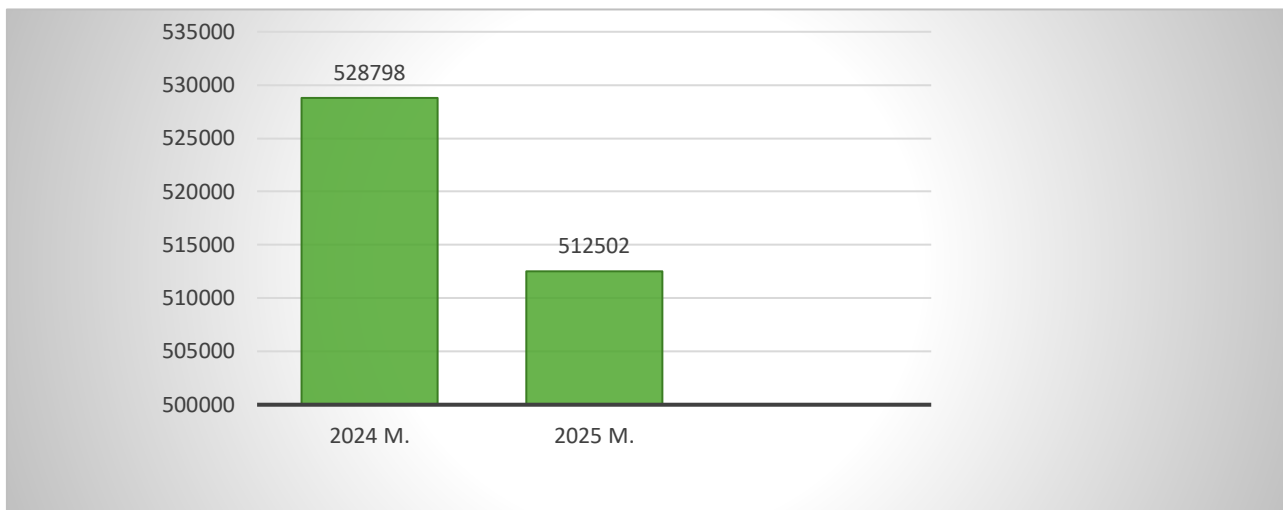
2025 m. DVIS iš viso buvo užregistruoti 1 187 fizinių ir juridinių asmenų skundai (2024 m. – 725 skundai). Iš jų 899 skundus užregistravo VLK, 24 skundus – Vilniaus skyrius, po 12 skundų – Kauno ir Šiaulių skyriai, 10 skundų – Klaipėdos skyrius, 6 skundus – Panevėžio skyrius.

Pastebėta, kad gyventojai dažniausiai skundžiasi dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tvarkos (ilgų laukimo eilių, nesuteikiamų paslaugų) ir nepagrįsto mokėjimo ar prašymo sumokėti už suteiktas paslaugas.

### Prašymai, pateikti elektroniniu būdu ir užregistruoti VLK valdomose informacinėse sistemose

2025 m. VLK valdomose informacinėse sistemose iš viso buvo užregistruoti 512 502 asmenų raštu pateikti prašymai (2024 m. – 528 798 prašymai). Tai reiškia, kad 2025 m. buvo užregistruota 16 296 prašymais mažiau negu 2024 metais.

2024 m. ir 2025 m. VLK valdomose informacinėse sistemose užregistruotų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pavaizduotas 11 paveikslėlyje.



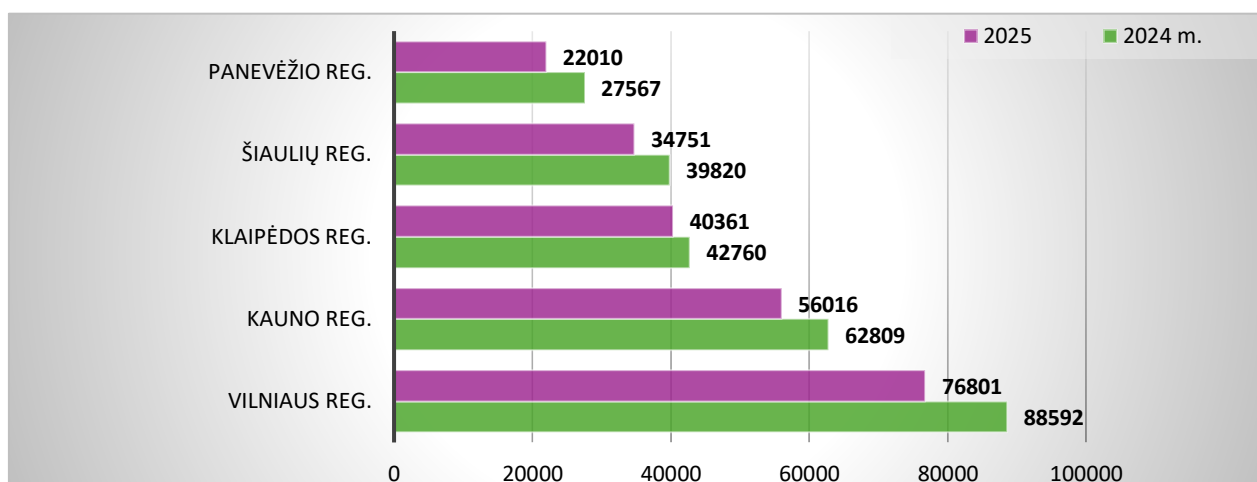
11 pav. 2024 m. ir 2025 m. VLK valdomose informacinėse sistemose užregistruotų prašymų pasiskirstymas (vnt.).

### **Privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos „Sveidra“ ESDK išdavimo ir apskaitos posistemyje (toliau – ESDK posistemis) užregistruotų prašymų, susijusių su administracinės paslaugos suteikimu, pagrindu išduotų ESDK pasiskirstymas**

2025 m. ESDK posistemyje, gyventojams raštu pateikus prašymus, buvo išduotos arba pakeistos 229 939 ESDK (2024 m. – 261 549 ESDK).

Kaip ir praėjusiais metais, daugiausia ESDK išdavė Vilniaus skyrius – 76 801 ESDK, arba 33,41 proc. visų išduotų kortelių (2024 m. – 88 592 ESDK). Kauno skyrius išdavė 56 016 ESDK, arba 24,37 proc. visų kortelių (2024 m. – 62 809 ESDK), Klaipėdos skyrius išdavė 40 361 ESDK, arba 17,56 proc. visų kortelių (2024 m. – 42 760 ESDK), Šiaulių skyrius išdavė 34 751 ESDK, arba 15,11 proc. visų kortelių (2024 m. – 39 820 ESDK), Panevėžio skyrius išdavė 22 010 ESDK, arba 9,57 proc. visų kortelių (2024 m. – 27 567 ESDK).

2024 m. ir 2025 m. ESDK posistemyje užregistruotų prašymų pagrindu išduotų ESDK pasiskirstymas (vnt.) pagal VLK skyrius pavaizduotas 12 paveikslėlyje.



12 pav. ESDK posistemyje užregistruotų prašymų pagrindu išduotų ESDK pasiskirstymas pagal skyrius (vnt.).

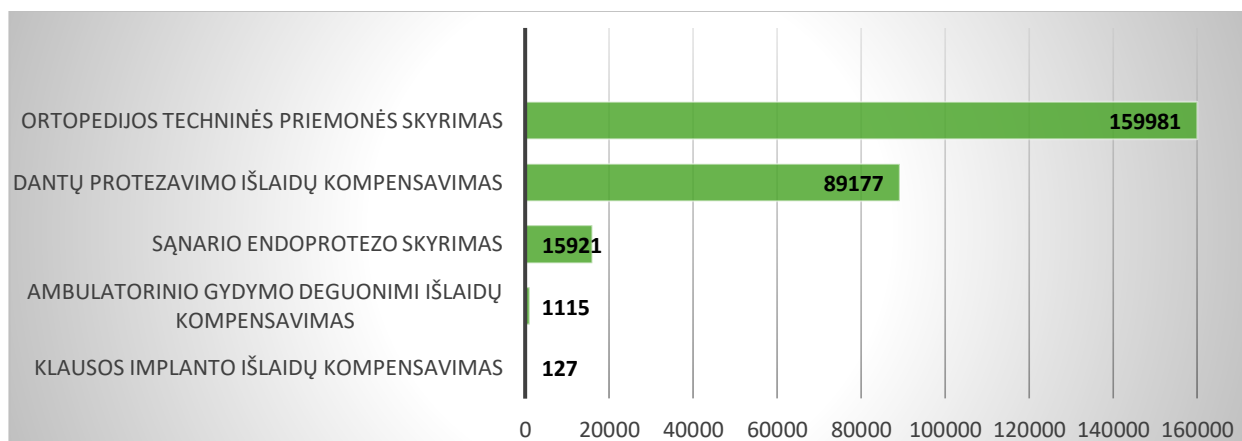
### **Prašymai, užregistruoti Eilių ir atsargų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – EVIS).**

2025 m. EVIS buvo užregistruotas 266 321 asmens prašymas dėl atitinkamos administracinės paslaugos suteikimo (2024 m. – 254 399 prašymai). Daugiausia prašymų gauta dėl ortopedijos techninių priemonių ir medicinos priemonių skyrimo – 159 981 prašymas, arba 60,07 proc. visų prašymų (2024 m. – 156 298 prašymai).

Nemažai prašymų buvo pateikta dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 89 177 prašymai, arba 33,5 proc. visų prašymų (2024 m. – 75 756 prašymai). Dėl sąnarių endoprotezų skyrimo buvo gauta 15 920 prašymų, arba 5,9 proc. visų prašymų (2024 m. – 20 139 prašymai). 2025 m. dėl sąnarių endoprotezų įsigijimo išlaidų kompensavimo buvo gautas tik 1 prašymas (2024 m. – 1 053 prašymai).

Dėl ambulatorinio gydymo deguonimi (taip pat plaučių ventiliacijos aparatų, insulino ir nuskausminimo pompų nuomos kompensavimo bei enterinio maitinimo pompų) buvo gauti 1 115 prašymų, arba 0,42 proc. visų prašymų (2024 m. – 1 021 prašymas). Dėl klausos implantų išlaidų kompensavimo pateikti 127 prašymai, arba 0,05 proc. visų prašymų (2024 m. – 132 prašymai).

2025 m. EVIS užregistruotų elektroninių prašymų (vnt.) pasiskirstymas pagal temas pavaizduotas 13 paveikslėlyje.

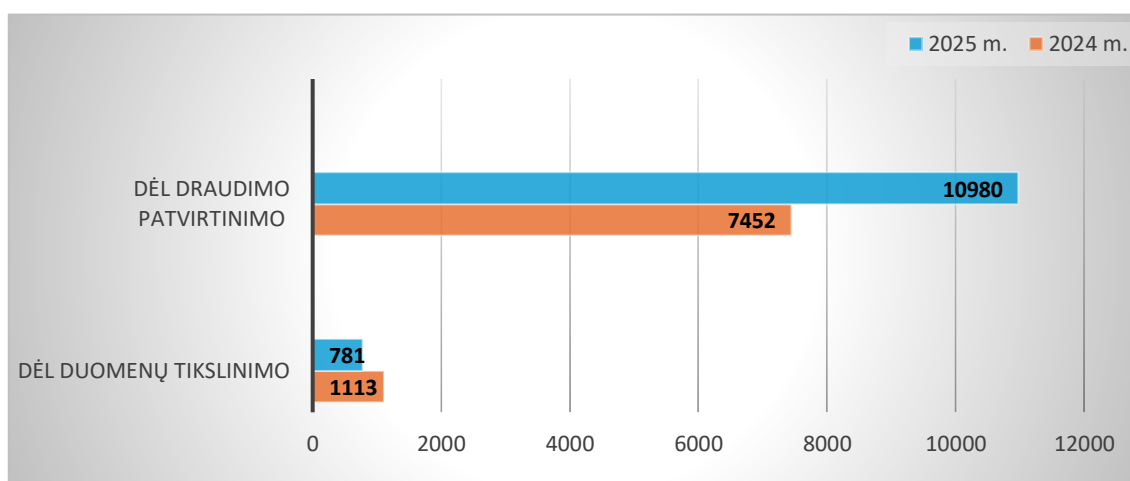


13 pav. 2025 m. EVIS užregistruotų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas (vnt.).

### Prašymai, pateikti per DPSDR elektroninę platformą

2025 m. per DPSDR elektroninę platformą iš viso buvo pateiktas 11 761 prašymas dėl atitinkamos DPSDR administracinės paslaugos suteikimo (2024 m. – 8 565 prašymai). Didžiąją dalį visų 2025 m. pateiktų prašymų sudarė prašymai patvirtinti privalomojo sveikatos draudimo valstybės lėšomis galiojimą – 10 980 prašymų, arba 93,3 proc. visų prašymų (2024 m. – 7 452 prašymai) ir prašymai dėl DPSDR duomenų tikslinimo – 781 prašymas, arba 6,7 proc. visų prašymų (2024 m. – 1 113 prašymų).

2024 m. ir 2025 m. per DPSDR elektroninę platformą pateiktų gyventojų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pagal kreipimosi tikslą pavaizduotas 14 paveikslėlyje.



14 pav. DPSDR elektroninėje platformoje užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal kreipimosi tikslą (vnt.).

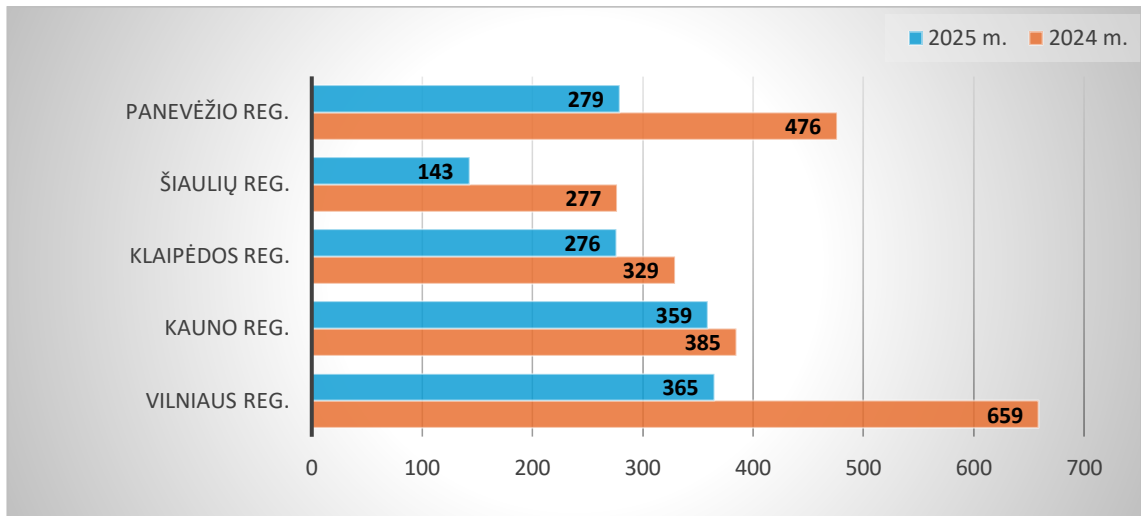
### Medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinių) gydymo administravimo posistemyje (toliau – RSAP) užregistruoti prašymai kompensuoti psichosocialinės reabilitacijos paslaugų išlaidas

Nuo 2023 m. RSAP registruojami tik prašymai, susiję su psichosocialinės reabilitacijos paslaugų kompensavimu.

Gydymo įstaigai per RSAP pateikus pažymą (forma Nr. 070/a-LK „Pažyma psichosocialinės reabilitacijos paslaugai gauti“), VLK darbuotojai, vadovaudamiesi teisės aktais, reglamentuojančiais psichosocialinės reabilitacijos paslaugų teikimą, ir asmens sveikatos priežiūros įstaigų bei VLK sutartimis, įvertina pateiktus duomenis ir parengia pranešimą apie sutikimą kompensuoti psichosocialinės reabilitacijos paslaugų išlaidas (forma Nr. 2011T) arba pranešimą apie atsisakymą kompensuoti šias išlaidas (forma Nr. 2011N). Parengti pranešimai gydymo įstaigai pateikiami per RSAP.

2025 m. VLK specialistai per RSAP gavo ir laiku parengė 1 422 psichosocialinės reabilitacijos pažymas (2024 m. – 2 126 pažymas). Vilniaus skyrius parengė 365 pažymas, arba 25,7 proc. visų pažymų (2024 m. – 659 pažymas), Kauno skyrius – 359 pažymas, arba 25,2 proc. visų pažymų (2024 m. – 385 pažymas), Klaipėdos skyrius – 276 pažymas, arba 19,4 proc. visų pažymų (2024 m. – 329 pažymas), Šiaulių skyrius – 143 pažymas, arba 10 proc. visų pažymų (2024 m. – 277 pažymas), Panevėžio skyrius – 279 pažymas, arba 19,6 proc. visų pažymų (2023 m. – 476 pažymas).

2024 m. ir 2025 m. RSAP sugeneruotų ir VLK specialistų parengtų psichosocialinės reabilitacijos pažymų pasiskirstymas (vnt.) pagal VLK skyrius pavaizduotas 15 paveikslėlyje.



15 pav. 2024 m. ir 2025 m. RSAP sugeneruotų ir VLK specialistų parengtų psichosocialinės reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal VLK skyrius (vnt.).

**Europos Sąjungos socialinės apsaugos duomenų mainų informacinėje sistemoje (toliau – EDMIS) užregistruoti prašymai dėl administracinės paslaugos suteikimo, susiję su SED tvarkymu (registravimu, išdavimu)**

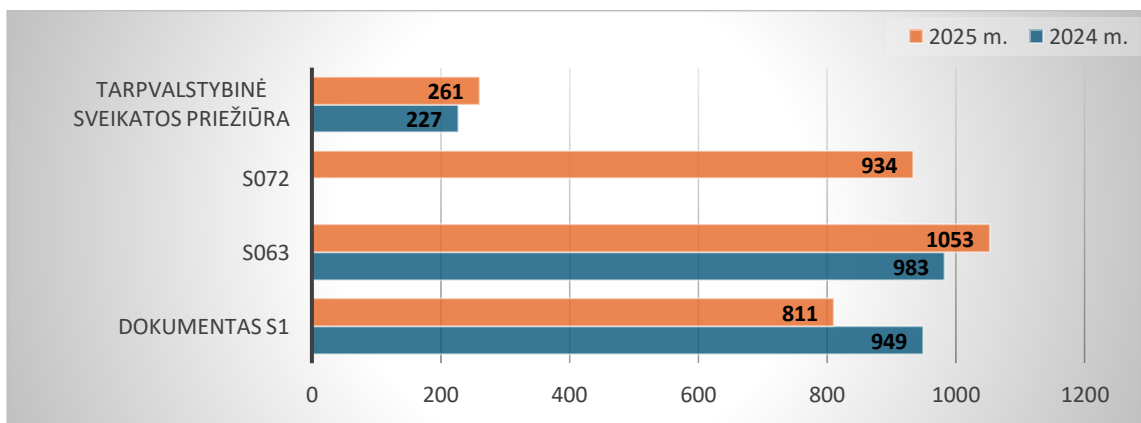
2025 m. EDMIS iš viso buvo užregistruoti 3 059 asmenų prašymai, susiję su SED tvarkymu (2024 m. – 2 159 prašymai). 2025 m. EDMIS užregistruotų prašymų pagrindu buvo išduota:

- 811 dokumentų S1 (2024 m. – 949 dokumentai),
- 934 dokumentai S072,
- 1 053 dokumentai S067 pagal prašymus kompensuoti Europos Sąjungos šalyse suteiktų būtinosios medicinos pagalbos paslaugų išlaidas (2024 m. – 983 dokumentai).

Buvo gautas 261 prašymas kompensuoti tarpvalstybinės sveikatos priežiūros išlaidas (2024 m. – 227 prašymai).

Išanalizavus 2024 m. ir 2025 m. duomenis, matyti, kad 2025 m. prašymų, susijusių su SED tvarkymu, buvo užregistruota daugiau.

EDMIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pagal temas pavaizduotas 16 paveikslėlyje.



16 pav. 2024 m. ir 2025 m. EDMIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas (vnt.).

## IŠVADOS

1. Skambučių srutai išliko stabilūs visą analizuojamą laikotarpį. Vadovaujantis GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2025 m. bendruoju VLK telefonu +370 5 232 2222 gautas skambučių skaičius beveik nesiskyrė nuo 2024 m. skambučių skaičiaus, todėl galima teigti, kad gyventojų poreikis gauti konsultacijas telefonu išliko stabilus.

2. Dažniausiai buvo teirautasi dėl administracinių paslaugų. Analizė parodė, kad daugiausia GCC užregistruotų kreipimūsi buvo susiję su administracinių paslaugų teikimu (ypač su DPSDR duomenų gavimu ar patikslinimu bei ESDK išdavimu ir keitimu). Tai rodo nuolatinį gyventojų poreikį gauti informaciją apie šias paslaugas.

3. Išaugo paklausimų, gaunamų elektroniniu paštu, skaičius. 2025 m. elektroniniu paštu [info@vlk.lt](mailto:info@vlk.lt) buvo gauta apie 10 proc. daugiau paklausimų nei 2024 m. Kaip ir ankstesniais metais, daugiausia konsultacijų buvo suteikta privalomojo sveikatos draudimo ir ESDK išdavimo bei keitimo klausimais. Rečiausiai konsultuoti teko dėl ortopedijos techninių priemonių ir vaistų kompensavimo.

4. Sumažėjo gyvai ir elektroniniu paštu besikreipiančių asmenų. 2025 m. DVIS buvo užregistruota 16,6 proc. (7 110 prašymų) mažiau gyventojų prašymų nei 2024 m., todėl galima daryti prielaidą, kad gyventojai vis dažniau renkasi kitus informacijos gavimo būdus arba naudojami savitarna.

5. Elektroninių prašymų skaičius sumažėjo nežymiai. VLK informacinėse sistemose 2025 m. buvo užregistruota apie 3 proc. mažiau elektroninių prašymų nei 2024 metais. Daugiausia prašymų buvo pateikta per EVIS (apie 52 proc.) ir ESDK posistemį (apie 45 proc.), tačiau jų proporcijos šiek tiek pasikeitė, palyginti su 2024 m.

6. DPSDR elektroninėje platformoje buvo užfiksuotas žymus prašymų skaičiaus augimas. Per DPSDR 2025 m. buvo pateikta 27 proc. (3 196 prašymais) daugiau prašymų dėl privalomojo sveikatos draudimo galiojimo patvirtinimo. Šie duomenys patvirtina, kad šios paslaugos aktualumas gyventojams vis didėja.

7. Didžioji dalis paslaugų teikiama aukščiausiu brandos lygiu. Iš 22 VLK teikiamų paslaugų net 12 administracinių ir 3 ne administracinės paslaugos teikiamos V personalizuotu brandos lygiu (aukščiausiu lygiu). Tik 2 paslaugos nėra teikiamos elektroniniu būdu, o likusios paslaugos teikiamos III arba II brandos lygiu. Tai patvirtina aukštą paslaugų skaitmenizavimo ir jų prieinamumo gyventojams lygį.

Gyventojų nuotolinio aptarnavimo skyriaus vedėja

Rolanda Jonuškienė

Parengė

Elena Dubovskienė