



## VALSTYBĖS ĮMONĖS „REGITRA“ 2017 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

### I SKYRIUS VEIKLOS STRATEGIJA IR TIKSLAI

Valstybės įmonė „Regitra“ (toliau – VĮ „Regitra“, Įmonė) 2017 metais savo veiklą organizavo ir vykdė, vadovaudamasi Valstybės įmonės „Regitra“ 2017–2020 metų veiklos strategija (toliau – Strategija), patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. gruodžio 12 d. įsakymu Nr. 1V-923, ir VĮ „Regitra“ 2017 metų veiklos pagrindinių priemonių planu, patvirtintu VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus 2017 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. V-8, taip pat kitais įmonės veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

Įmonės misija, vizija, vertybės:

<b>MISIJA</b>	<b>TEIKTI KOKYBIŠKAS VIEŠĄSIAS IR ADMINISTRACINES PASLAUGAS ĮGYVENDINANT VALSTYBĖS POLITIKĄ, REGISTRUOJANT KELIŲ TRANSPORTO PRIEMONES IR IŠDUODANT LICENCIJAS JAS VAIRUOTI</b>
<b>VIZIJA</b>	<b>EFEKTYVI, INOVATYVI, SOCIALIAI ATSAKINGA IR MODERNI VALSTYBĖS ĮMONĖ, TEIKIANTI TIK KOKYBIŠKAS VIEŠĄSIAS PASLAUGAS IR GERIAUSIAI TENKINANTI VIEŠĄJĮ INTERESĄ GERINANT EISMO SAUGUMĄ KELIUOSE</b>
<b>VERTYBĖS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>PAGARBA VALSTYBEI IR JOS ŽMONĖMS</b></li><li>➤ <b>VIEŠĄJĮ INTERESĄ UŽTIKRINANTIS PASLAUGUMAS</b></li><li>➤ <b>KVALIFIKUOTI, MOTYVUOTI IR TOBULĖTI SIEKiantys DARBUOTOJAI, PROFESIONALIAI ATLIEKANTYS JIEMS PAVESTAS FUNKCIJAS</b></li><li>➤ <b>VEIKLOS VIEŠUMAS IR SKAIDRUMAS</b></li><li>➤ <b>ATVIRUMAS INOVACIJOMS, BENDRADARBIAVIMUI</b></li></ul>

Įmonė, siekdama Strategijoje nustatytų tikslų ir uždavinių, iš esmės įvykdė numatytas jų įgyvendinimo priemones. Buvo pasiekti beveik visi numatyti tikslų ir uždavinių vykdymo įvertinimo rodikliai. Jų pasiektoms reikšmėms įtakos turėjo bendras e. paslaugų populiarumo augimas, taip pat objektyvus dabartinės situacijos pripažinimas ir tinkamiausių būdų pasirinkimas, siekiant rezultatų. Kai kurių rodiklių pasiektos reikšmės rodo šiek tiek arba net ir gerokai geresnius rezultatus nei buvo prognozuota:

- bendras aptarnavimo kokybės rodiklis pagal „Slapto kliento“ tyrimą: planuotas – 96, pasiektas – 97,66 procentai;

- didinant elektroninių paslaugų plėtrą ir mažinant administravimo našta, įdiegta klientų srautų elektroninio valdymo sistema visuose Strategijoje numatytuose padaliniuose;

- visuose egzaminavimo centruose egzaminuotojai aprūpinti naujomis elektroninėmis egzaminų vertinimo priemonėmis (planšetiniais kompiuteriais) su tam specialiai sukurta programine įranga;

- gautos didesnės pajamos iš pagrindinės veiklos: planuotos pajamos – 23 375 000 eurų, pasiektos – 26 494 552 eurų,;

- dėl padidėjusių pajamų už paslaugas viršytas Įmonės grynojo pelningumo rodiklis: planuotas – 9,5 proc., pasiektas – 10,86 proc.

Rodiklis, kurio planuotos reikšmės pasiekti nepavyko:

- dėl nepradėtų Šiaulių filialo administracinio pastato statybos darbų nepasiekta planuota Įmonės ilgalaikio turto vertė; planuota – 9,60 mln. eurų, pasiekta – 7,5 mln. eurų;

Siekdama Strategijoje numatytų tikslų, Įmonė vykdė ir kitą veiklą, susijusią su papildomų paslaugų klientams teikimu, eismo dalyvių švietimu eismo saugumo klausimais, dalyvaudama atitinkamoje tarptautinių organizacijų veikloje, įgyvendinant ES institucijų direktyvas ir reglamentus.



Planuojant tolimesnį Įmonės veiklos tobulinimą ir rengiant Įmonės 2018-2021 m. veiklos strategiją buvo atsižvelgta tiek į VŠĮ „Stebėsenos ir prognozių agentūros“ pateiktas rekomendacijas, tiek į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2017 m. gegužės 5 d. pateiktus „Valstybės lūkesčius dėl valstybės įmonės „Regitra“ veiklos 2018-2021 metais“. Siekiant kuo platesnio darbuotojų įsitraukimo į Įmonės strategijos formavimo procesą, buvo organizuota strateginė sesija, kurioje be Įmonės vadovybės dar dalyvavo direkcijos padalinių bei filialų atstovai, valdybos nariai, profesionalios konsultacinės firmos darbuotojai, taip pat atstovai iš Vidaus reikalų ministerijos.

Pagal parengtos strategijos nuostatas buvo parengti ir patvirtinti Įmonės 2018 m. veiklos ir pirkimų planai.

## II SKYRIUS VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

VĮ „Regitra“ savininko teises ir pareigas įgyvendina Vidaus reikalų ministerija. Vadovaujantis Įmonės įstatais, Įmonėje sudaroma kolegiali valdymo institucija – valdyba. 2017 metais įmonės valdybą, patvirtintą Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2017 m. sausio 10 d. įsakymu Nr. 1V-17 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014 m. gruodžio 12 d. įsakymo Nr. 1V-858 „Dėl valstybės įmonės „Regitra“ ir valstybės įmonės „Infostruktūra“ valdybų sudarymo“ pakeitimo“, sudarė:

Algirdas Stončaitis, Vidaus reikalų ministerijos kancleris (valdybos pirmininkas),

Ilna Pileckienė, Vidaus reikalų ministerijos Ekonomikos ir finansų departamento direktorė,

Vytautas Pluskus, nepriklausomas narys (atrinktas vadovaujantis Kandidatų į valstybės Įmonės ar savivaldybės Įmonės valdybą parinkimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. birželio 17 d. nutarimu Nr. 631),

Dalius Prevelis, VĮ „Regitra“ generalinis direktorius,

Kęstutis Širvaitis, nepriklausomas narys (atrinktas vadovaujantis Kandidatų į valstybės Įmonės ar savivaldybės Įmonės valdybą parinkimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. birželio 17 d. nutarimu Nr. 631),

Irina Urbonė, Vidaus reikalų ministerijos Teisės departamento direktorė.

Per metus įvyko šeši Įmonės valdybos posėdžiai. Jų metu nagrinėti svarbiausi su Įmonės veikla susiję klausimai. Pritarta Valstybės įmonės „Regitra“ 2017 metų turto įsigijimo ir skolinimosi planui ir nuspręsta teikti jį Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministrui tvirtinti. Pritarta Įmonės 2016 metų finansinės atskaitomybės, metinės pajamų ir išlaidų sąmatos projektams, taip pat VĮ „Regitra“ 2017-2020 m. veiklos strategijos tikslų ir uždavinių įgyvendinimo vertinimo rodiklių reikšmėms. Buvo aptarti siūlomi Įmonės struktūros pakeitimai. Valdyba pritarė filialų reorganizavimui: vietoje 10 filialų paliekant 6 – Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio ir Alytaus filialus. Pritarta Įmonės atlygio politikos vizijai.

Vadovaudamasi Įmonės įstatais, valdyba aptarė ir pritarė didelės vertės (daugiau negu 150 tūks. eurų be PVM) sandoriams: 8 vienetų magnetooptinių vizualizatorių su dokumentų autentiškumo tyrimo įranga pirkimui, vairuotojų egzaminavimui skirtų trijų krovinių automobilių nuomos paslaugos ir 55 B kategorijos automobilių nuomos paslaugos pirkimams, valstybinio numerio ženklų ir lentelių su valstybinio numerio ženklais (iš viso 1,3 mln. vienetų plokštelių iš aliuminio) įsigijimui, transporto priemonių registracijos liudijimo blankų pirkimui, taip pat Įmonės Alytaus filialo administracinio pastato rekonstrukcijos darbų pirkimui.

Administracinei įmonės veiklai vadovauja generalinis direktorius.

Organizuotuose vadovaujančiųjų Įmonės darbuotojų pasitarimuose, kuriuose dalyvavo Įmonės vadovai, administracijos darbuotojai, filialų direktoriai, aptarti įvairūs Įmonės veiklos ir valdymo klausimai, įvertinta, ar veiklos rezultatai atitinka iškeltus tikslus ir kokie veiksniai turi esminės reikšmės rezultatams.

### III SKYRIUS

#### IŠSKIRTINIAI ĮVYKIAI

*2017-ieji Įmonei buvo pokyčių metai. Atsisakyta egzaminavimo aikštelėse B kategorijos transporto priemonėmis ir nuo šiol lengvųjų automobilių vairuotojų įgūdžiai tikrinami tik realiame eisme. Be to, buvo įvertintos teikiamos paslaugos ir atsisakyta perteklinių procedūrų, o tai leido sumažinti finansinę ir administracinę naštą klientams.*



Per metus priimta 117 tūkst. teorijos ir 136 tūkst. praktikos egzaminų. Pagaminta apie 224 tūkst. vairuotojo pažymėjimų. Taip pat pirmą kartą įregistruota ir per 229 tūkst. transporto priemonių. Praėjusiais metais „Regitra“ įgyvendino svarbių pokyčių tam, kad visos šios paslaugos taptų patogesnės ir prieinamesnės.

Įmonė įgyvendina svarbiausią tikslą – teikti kokybiškas ir patogias paslaugas klientams. Visa tai pasiekama Įmonės kolektyvo dėka, prie kurio prisijungia vis daugiau naujų ir iniciatyvių žmonių.

Šiuolaikiškesnis ir objektyvesnis tapo vairuotojų egzaminavimas. Bene vienas didžiausių praėjusių metų įvykių – Įmonė būsimų lengvųjų automobilių vairuotojų įgūdžius ėmė tikrinti tik realaus eismo sąlygomis. Šis sprendimas priimtas atsižvelgiant į tai, kad būsimi vairuotojai turi gebėti statyti automobilį ten, kur jie važiuos kasdien. Be to, geresnis pasirengimas lemia tai, jog įgijus vairuotojo pažymėjimą, jie vairuoja saugiau ir užtikrinčiau. Dar vienas pakeitimas, susijęs su praktikos egzamino tvarka – sudaryta galimybė C, CE bei A1, A2 kategorijų transporto priemonės egzaminui pateikti patiems egzaminuojamiesiems.

Įgyvendinti praktinio egzamino vertinimo sistemos pakeitimai. Nuo pernai vasaros egzamino protokolai pradėti pildyti ne raštu, bet elektroniniu būdu planšetėse. Tai ne tik dar vienas žingsnis didesnio egzaminavimo skaidrumo ir modernumo link, bet taip pat ir patogumo klausimas – egzamino rezultatai iš karto perduodami informacinėms sistemoms nuotoliniu būdu.

Praėjusiais metais taip pat imtasi papildomų priemonių, užkertančių kelią sukčiavimo galimybėms teorijos egzamino metu. Nauja egzamino instrukcija aiškiai apibrėžė, kaip turi vykti



egzaminas ir ko negalima daryti jo metu, kokios yra egzaminuojamųjų teisės bei pareigos. Nuo rugsėjo įsigaliojus šiai tvarkai, visoje Lietuvoje pagauta apie 10 bandžusių sukčiauti asmenų.

2017 m. buvo įgyvendinamas išankstinės klientų registracijos Įmonės teikiamoms paslaugoms gauti diegimo projektas.

Įgyvendinti pokyčiai leido sumažinti finansinę ir administracinę naštą klientams.

Naujovės palietė ir kitą itin svarbią Įmonės veiklos sritį – transporto priemonių registraciją. 2017 m. ne tik paprastėjo elektroninės paslaugos, bet ir naujai įgyvendinti sprendimai leis sumažinti finansinę bei administracinę naštą klientams. Pirmiausia sėkmingai įvykdytas valstybinio numerio ženklų konkursas užtikrino mažesnę numerio ženklo plokštelių įsigijimo kainą. Atsižvelgus į tai, jau artimiausiu metu planuojama mažinti jų išdavimo kainas ir taip atpiginti transporto priemonių registracijos paslaugas.

Įvertinus klientų poreikius, sudaryta galimybė pametusiems numerio ženklo plokštelę gauti jos dublikatą. Tai reiškia, jog nebereikia kartoti registracijos procedūros, o tai leidžia sutaupyti. Nebereikės kartoti ir automobilio identifikavimo procedūros, jei jis jau buvo registruotas Lietuvoje.

Keliami nauji reikalavimai ir patiems numerio ženkliams. Pavyzdžiui, prieš išduodant vardinį numerį, jo užrašas bus įvertinamas pagal specialią metodiką, taip siekiant išvengti nepadorių, žeidžiančių žodžių, keiksmažodžių bei kitų, neigiamas asociacijas keliančių frazių. Svarbu paminėti, jog nuo šiol net ir išduotas vardinis numeris gali būti atšauktas, jei jis sukels neigiamą visuomenės ar kitų valstybės institucijų reakciją.

Artimiausiu metu Įmonės laukia restruktūrizacija ir spartesnis paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę

Patvirtinta Įmonės filialų reorganizacija, kurios metu bus stambinami įmonės padaliniai visoje Lietuvoje. Pastebėtina, kad visų šiuo metu direktoriaus pareigas einančių darbuotojų kvalifikacija ir gebėjimai vertinami iš naujo. Ne tik ši restruktūrizacija, tačiau ir visa įmonės personalo politika yra formuojama remiantis vienu moderniausių kompetencijų modeliu.

2017 metais buvo modernizuota Bendrojo informacijos centro telekomunikacinės platformos ir *Genesys* kontaktų centro sistema, įdiegiant naują pokalbių fiksavimo, apdorojimo ir kontrolės sistemą bei naujos kartos telekomunikacinę centro įrangą, sukurtos ir pritaikytos papildomos stebėjimo, praleistų skambučių ir sistemos naudotojų kontrolės funkcijos.



## Kibernetinė ir duomenų sauga

Įmonė ypatingą dėmesį skyrė kibernetinio saugumo (informacijos saugos) stiprinimui.

2017 m. įmonėje įdiegta saugos valdymo sistema (SIEM – angl. *Security Information and Event Management*), atliekanti tinklo stebėjimo ir žurnalinių įrašų įvykių surinkimą bei kaupimą. Sistema padeda aptikti vietas, kuriose yra didesnė pažeidimų rizika, idetifikuoti informacinius išteklius, kurie gali būti pažeidžiami. Naujai privilegijuotų vartotojų stebėjimo sistema leidžia stebėti trečių šalių rangovus, atliekančius IT paslaugų teikėjus. Šios sistemos atitinka nacionalinius kibernetinio saugumo reikalavimus, kurių privalome laikytis kaip valstybės informacinių išteklių tvarkytojai. Siekiant apsaugoti įmonės informacinius išteklius nuo naujų grėsmių, buvo įdiegta naujos kartos antivirusinė sistema, sugebanti apsaugoti sistemas ir nuo nežinomų grėsmių. Įmonėje gerėja praktika tampa kibernetinio saugumo technologinių pažeidžiamumų patikra prieš perduodant eksploatuoti naujas informacines sistemas. Įmonėje vykdomi reguliarūs mokymai, socialinės inžinerijos testai informacinių sistemų bei registrų naudotojams kibernetinio saugumo tematika. Visos tos priemonės užtikrina IT infrastruktūros bei informacinių sistemų saugumą, atlieka kibernetinės saugos incidentų prevenciją ir jų valdymą.

VĮ „Regitra“ rengdamasi taikyti Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas arba BDAR) ,atliko atitikties BDAR auditą, kurio metu buvo įvertinta esama situacija (inventorizuoti tvarkomi asmens duomenys, įvertinta, ar įmonėje tinkamai reglamentuota asmens duomenų apsauga) bei nustatyti reikalingi pokyčiai. Įmonės generalinio direktoriaus įsakymu buvo sudaryta vidinė darbo grupė, kuri išnagrinėjo BDAR audito rezultatus ir parengė techninių ir organizacinių priemonių įgyvendinimo planą, kad būtų užtikrintas BDAR reikalavimų įgyvendinimas nuo 2018 m. gegužės 25 d.

## IV SKYRIUS FINANSINIAI VEIKLOS REZULTATAI, INVESTICIJOS

2017 m. VĮ „Regitra“ gavo 26 494 552 eurų pajamų, t.y. gautos didesnės pajamos iš pagrindinės veiklos (planuotos pajamos – 24 600 000 eurų).

Dėl padidėjusių pajamų už paslaugas viršytas Įmonės grynojo pelningumo rodiklis: planuotas – 8,5 proc., pasiektas – 10,66 proc.

VĮ „Regitra“ uždirbtų pajamų kitimo tendencijos per 2015–2017 m. pateiktos lentelėje:

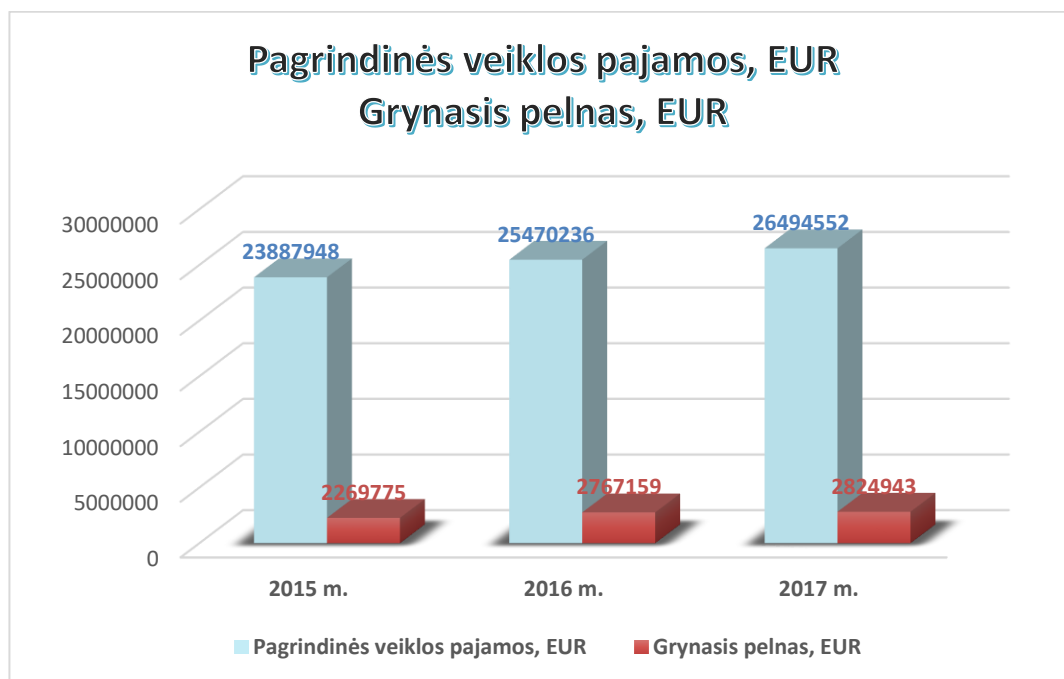
1 lentelė

Pavadinimas	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Pagrindinės veiklos pajamos, EUR	23 887 948	25 470 236	26 494 552
Padidėjimas EUR, lyginant su praėjusiais metais	-109 688	1 582 288	1 024 316
Padidėjimas %, lyginant su praėjusiais metais	-0,46	6,62	4,02

Įmonė dirbo pelningai, grynasis pelnas sudarė 2 824 943 eurus. Pelno mokestis, EBITDA indeksas ir grynojo pelno normos apskaičiavimas pateikti lentelėje:

2 lentelė

Pavadinimas	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Pagrindinės veiklos pajamos, EUR	23 887 948	25 470 236	26 494 552
Pelno mokestis, EUR	431 767	552 433	522 270
Pelnas prieš palūkanas, pelno mokesčius, nusidėvėjimą bei amortizaciją (EBITDA), EUR	4 364 741	5 058 465	4 864 877
Grynasis pelnas, EUR	2 269 775	2 767 159	2 824 943
Grynojo pelno norma, %	9,50	10,86	10,66

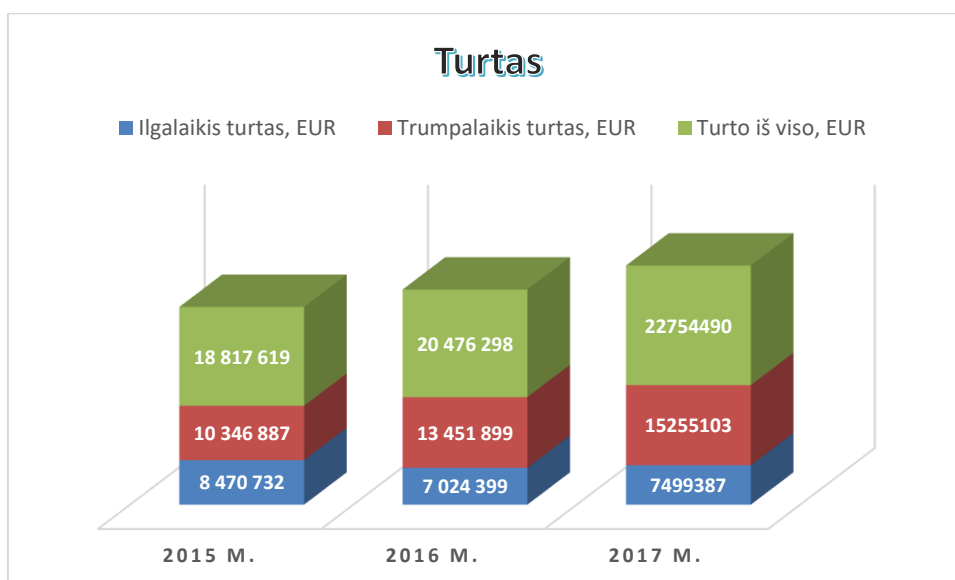


### Pelno rodikliai

Įmonės ilgalaikis, trumpalaikis turtas ir pelno grąža nurodyti lentelėje (duomenys atitinkamų metų gruodžio 31 d.):

3 lentelė

Pavadinimas	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Grynasis pelnas (nuostoliai), EUR	2 269 775	2 767 159	2 824 943
Ilgalaikis turtas, EUR	8 470 732	7 024 399	7 499 387
Trumpalaikis turtas, EUR	10 346 887	13 451 899	15 255 103
Turto iš viso, EUR	18 817 619	20 476 298	22 754 490
Turto grąža, %	12,06	13,51	12,41



## V SKYRIUS TEIKIAMOS PASLAUGOS

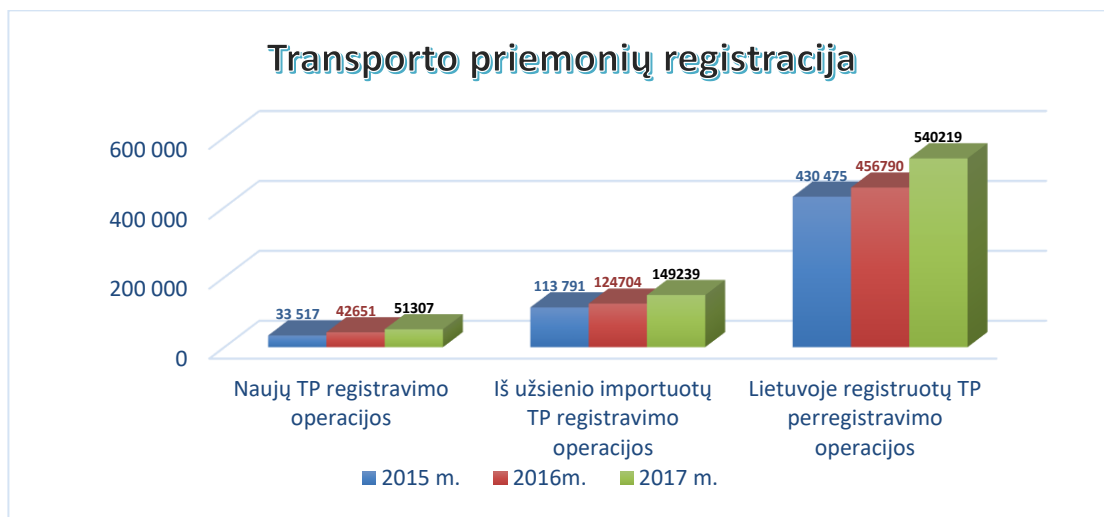
Įmonė vykdė VĮ „Regitra“ įstatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2015 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr.1V-638 bei atnaujintuose Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2017 m. rugsėjo 13 d. įsakymu Nr. 1V-630, numatytą veiklą: kelių transporto priemonių registravimas ir valstybinės registracijos numerio ženklų išdavimas, kelių transporto priemonių vairuotojų egzaminavimas, vairuotojų pažymėjimų išdavimas ir keitimas, taip pat Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro ir Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių vairuotojų registro duomenų tvarkymas.

2015–2017 metais paslaugų, suteiktų **registruojant (perregistruojant) kelių transporto priemones (TP), apskaitos duomenys:**

4 lentelė

Pavadinimas	2015 m.	2016m.		2017 m.			
	Skaičius	Skaičius	Skirtumas lyginant su praėjusiais metais	Skirtumas procentais lyginant su praėjusiais metais	Skaičius	Skirtumas lyginant su praėjusiais metais	Skirtumas procentais lyginant su praėjusiais metais
Naujų TP registravimo operacijos	33 517	42651	9 134	27	51307	8656	20,29%
Iš užsienio importuotų TP registravimo operacijos	113 791	124704	10 913	10	149239	24535	19,67%
Lietuvoje registruotų TP perregistravimo operacijos	430 475	456790	26 315	6	540219	83429	18,26%





### TP registravimo operacijos

Naujų transporto priemonių registravimo operacijų skaičiaus augimą lėmė rinkos pokyčiai bei ypač išaugęs transporto priemonių reeksportas į kitas šalis. Įvertinus įregistruotų naujų transporto priemonių būsenos pokyčius ir informaciją dėl jų duomenų pakeitimo, tikėtina, kad naujų lengvųjų automobilių reeksportas sudaro net apie 25 procentus.

Lyginant su 2016 metais, akivaizdžiai išaugo ir iš užsienio importuotų transporto priemonių registravimo operacijų skaičius, ir transporto priemonių perregistravimo šalyje operacijų skaičius. Tą lėmė Lietuvoje esanti užsienio piliečiams bei užsienio piliečių įsteigtoms įmonėms palanki teisinė bazė, leidžianti transporto priemones registruoti Lietuvoje, o jas galimai eksploatuoti užsienio šalyse, įskaitant trečiąsias (ne EEB) šalis.

Įmonė siekia užtikrinti, kad sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų dalis nuo atitinkamų paslaugų vartotojų sudarytų ne mažiau kaip 30 %.

Teikiamos šios valstybės įmonės „Regitra“ su transporto priemonių registracija (Kelių transporto priemonių registro duomenų tvarkymas) susijusios e.paslaugos:

- parduotos (perleistos) transporto priemonės išregistravimas;
- transporto priemonės išregistravimas, išvykstant gyventi į užsienį;
- Lietuvoje registruotos transporto priemonės, pasikeitus jos valdytojui ar kitiems registravimo duomenims, perregistravimas;
- bendrojo naudojimo, laikinųjų (prekybinių) ar vardinių transporto priemonės valstybinio numerio ženklų užsakymas;
- laikinųjų (prekybinių) valstybinio numerio ženklų priskyrimas transporto priemonėms, jų trumpalaikio dalyvavimo eisme leidimų apskaitos tvarkymas;
- atstovavimo teisės suteikimas/panaikinimas;
- pranešimo apie prarastus (ar atsiradusius) valstybinio numerio ženklus pateikimas;
- pranešimo apie prarastą (ar atsiradusį) registracijos liudijimą pateikimas;
- pažymos apie turimas registruotas transporto priemones užsakymas;
- savo vardu registruotų transporto priemonių ir jų būklės (leidimo dalyvauti viešajame eisme statuso) peržiūra;
- transporto priemonės leidimo dalyvauti eisme sustabdymas, sustabdymo pratęsimas;
- pranešimo apie prarastus (ar atsiradusius) valstybinio numerio ženklus pateikimas mobiliuosiais įrenginiais;

- pranešimo apie prarastą (ar atsiradusį) registracijos liudijimą pateikimas mobiliuosiais įrenginiais;
- paslaugų rezultatų pristatymas per kurjerį;
- asmens duomenų peržiūros suvestinės užsakymas;
- lentelės su valstybiniu numeriu užsakymas (lentelė skirta ženklinti transporto priemonės tais atvejais, kai vežamas prie transporto priemonės galinės dalies pritvirtintas vienas ar keli dviračiai uždengia valstybinio numerio ženklą);
- pranešimas e. paslaugos vartotojams apie įvykį su transporto priemone (per mobiliąsias aplikacijas);
- automatizuotas duomenų teikimas pagal sutartis;
- Lietuvoje registruotų transporto priemonių (atvirų duomenų) ir jų būklės (statuso) peržiūra (su galimybe naudotis mobiliuosiais įrenginiais).

Kelių transporto registre tvarkomi 2 408 056 fizinių asmenų ir 140 885 juridinių asmenų duomenys. Elektroninių transporto priemonių registracijos paslaugų programinėmis priemonėmis (eKETRIS) užregistruota 1 241 367 unikalių pasijungimų (sesijų), iš jų sistemoje eKETRIS yra įsiregistravę kaip unikalūs sistemos vartotojai 217 326 asmenys arba 9% nuo visų teoriškai galimų subjektų, iš jų 17 118 fizinių asmenų, atstovaujančių juridinius asmenis (vadovai ir įgalioti asmenys);

1 241 367 prisijungimo į eKETRIS atvejais vartotojams iš Kelių transporto priemonių registro buvo pateikiama informacija apie jų vardu registruotas transporto priemones ir dalyvauti viešajame eisme privalomais transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo ir privalomosios techninės apžiūros duomenimis susijusi informacija.

Įmonės e. paslaugų sistemoje registruoti 3 468 ūkio subjektai, kurie eKETRIS vykdė vienos dienos leidimų dalyvauti viešajame eisme apskaitą, atliko 109 055 laikinųjų (vienos dienos) numerio ženklų priskyrimo transporto priemonėms ir jų trumpalaikio dalyvavimo eisme leidimų išdavimo apskaitos veiksmus.

Naudodamiesi sukurtomis e. paslaugų teikimo programinėmis priemonėmis, sudariusieji duomenų teikimo sutartis klientai savarankiškai atliko 3 600 821 automatizuotą Kelių transporto priemonių registro duomenų užklausą, tai sudaro 94 % nuo visų tokio pobūdžio operacijų.

2017 m. įdiegus transporto priemonių registracijos liudijimų pristatymo per kurjerį e.paslaugą, ja pasinaudojo 1 919 klientų.

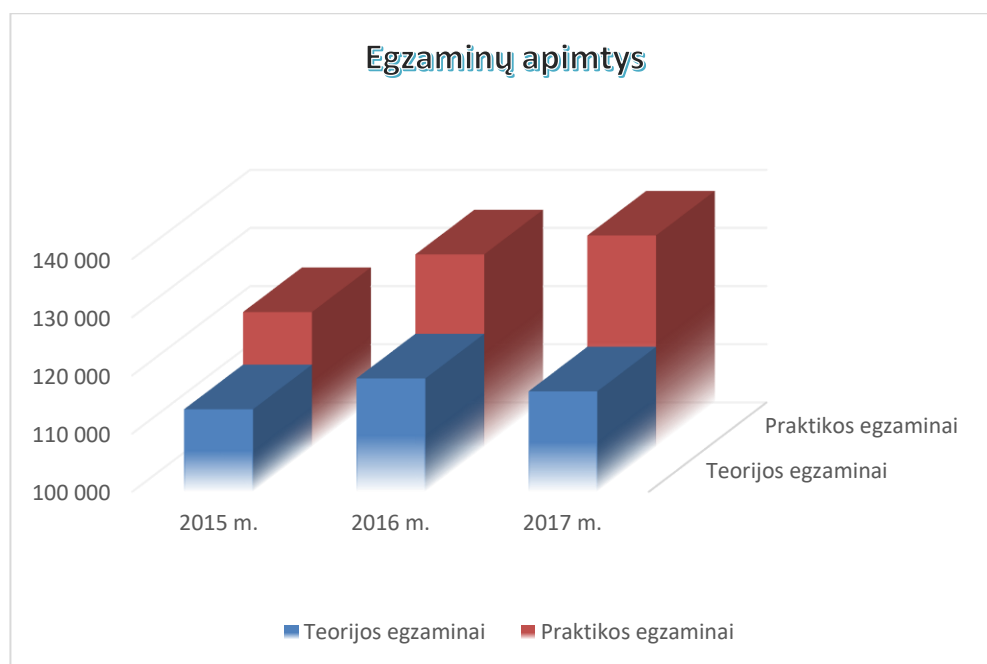
Naudojantis e. paslaugomis, buvo atlikta 1 098 810 Lietuvoje registruotų transporto priemonių (atvirų nuasmenintų duomenų) ir jų būklės (statuso) peržiūrų.

Įmonė, įgyvendindama savo strateginius tikslus, nuosekliai plėtoja e. paslaugų spektrą. Atsižvelgiant į įvykusius (vykstančius) transporto priemonių registraciją reglamentuojančių teisės aktų pokyčius, Įmonės teikiamos paslaugos tobulinamos taip, kad kuo daugiau procedūrų būtų galima atlikti e. edvėje. Metų pabaigoje buvo supaprastintos elektroninės paslaugos parduodantiems transporto priemone, t. y. pranešant apie transporto priemonės savininko pasikeitimą, prašoma nurodyti tik naujojo valdytojo duomenis, nebereikia prisegti pirkimo-pardavimo sutarties kopijos, tad registravimo operacijas internetu galima atlikti žymiai greičiau. Pokyčiai įgyvendinami tiek savais IT resursais, tiek ir pasitelkiant partnerius, pagal sudarytą Transporto priemonių registravimo paslaugų programinės įrangos priežiūros ir konsultavimo sutartį. Siekdama tobulinti autotransporto priemonių registravimo paslaugas elektroninėje erdvėje, Įmonė 2018-2021 m. strategijoje ir 2018 m. pagrindinių priemonių plane numatė visą sąrašą priemonių, padėsiančių gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą, pagal galimybes kuo daugiau paslaugų perkelti į e. erdvę.

2015–2017 m. Įmonės padaliniuose vykdytų teorijos ir praktikos egzaminavimo paslaugų statistiniai duomenys:

5 lentelė

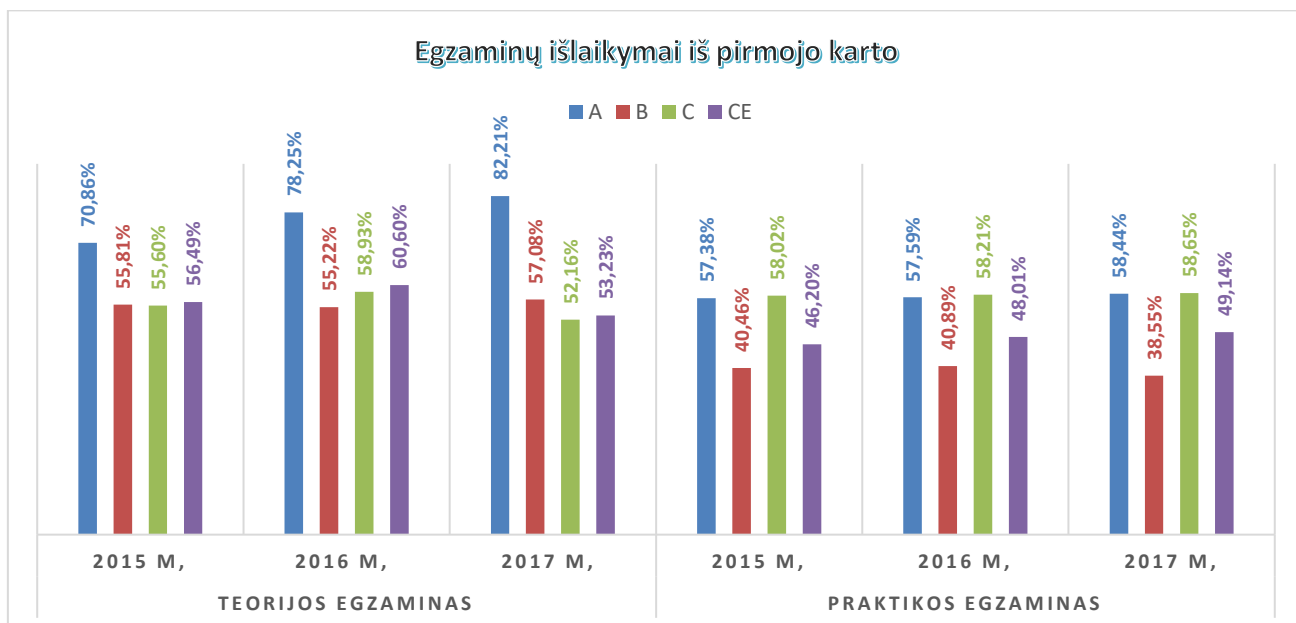
Pavadinimas	2015 m.	2016 m.			2017 m.		
	Skaičius	Skaičius	Skirtumas lyginant su praėjusiais metais	Skirtumas % lyginant su praėjusiais metais	Skaičius	Skirtumas lyginant su praėjusiais metais	Skirtumas % lyginant su praėjusiais metais
<b>Teorijos egzaminai</b>	114 156	119 462	5 306	4,65	117 238	-2 224	-1,86
<b>Praktikos egzaminai</b>	123 207	133 122	9 915	8,05	136 368	3 246	2,44



Išlaikymų skaičius iš pirmojo karto:

6 lentelė

Kategorija	Metai			Metai		
	Teorijos egzaminas			Praktikos egzaminas		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
A	70.86%	78.25%	82,21%	57.38%	57.59%	58,44%
B	55.81%	55.22%	57,08%	40.46%	40.89%	38,55%
C	55.60%	58.93%	52,16%	58.02%	58.21%	58,65%
CE	56.49%	60.60%	53,23%	46.20%	48.01%	49,14%

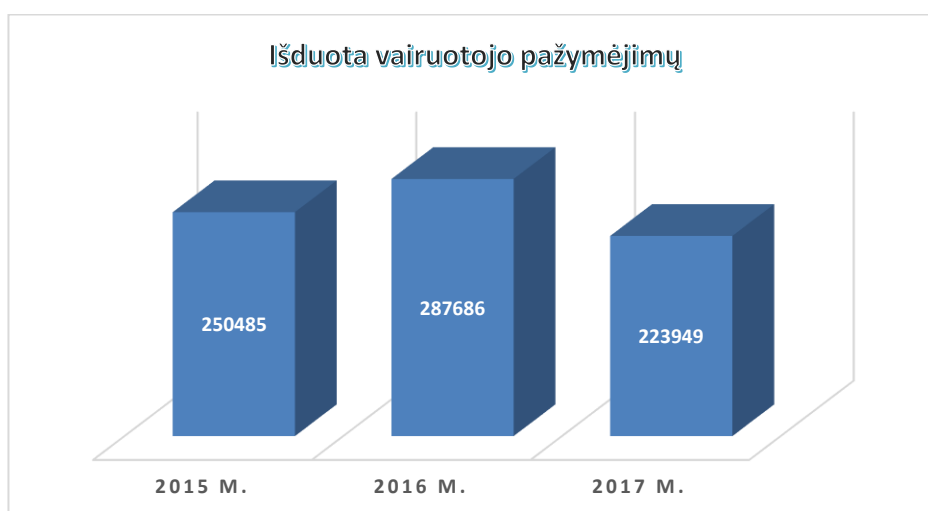


### Vairavimo egzaminų pasiskirstymas pagal kategorijas ir egzaminus

2015-2017 m. išduota vairuotojo pažymėjimų:

7 lentelė

Pavadinimas	2015 m.	2016 m.		2017 m.			
	Skaičius	Skaičius	Skirtumas lyginant su praėjusiais metais	Skirtumas % lyginant su praėjus. metais	Skaičius	Skirtumas lyginant su praėjusiais metais	Skirtumas % lyginant su praėjus. metais
Išduota vairuotojo pažymėjimų	250 485	287 686	37 201	14,85	223 949	-63 737	-22,16



## VI SKYRIUS ĮMONĖS DARBUOTOJAI

### Įmonės darbuotojai ir personalo valdymo modelis

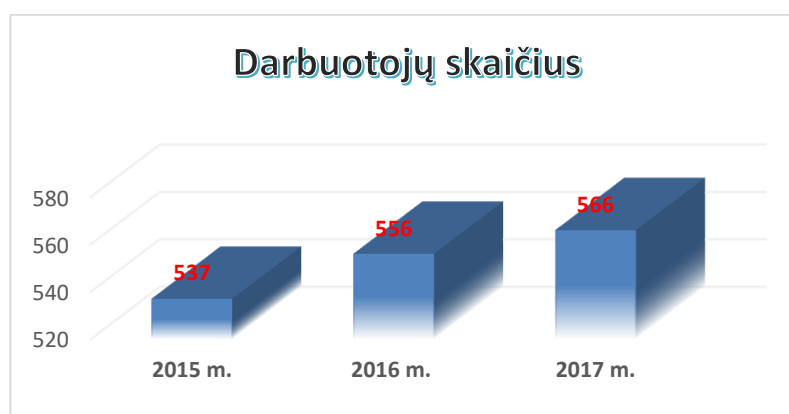
Profesionalūs, aukščiausios kvalifikacijos, kūrybingi, intelektualūs ir kompetentingi darbuotojai yra pagrindinis veiksnys, lemiantis sėkmingą Įmonės veiklą. Kiekvienas darbuotojas yra vertinamas pagal darbo rezultatus, kompetenciją ir suteiktas atsakomybes.

2017 m. gruodžio 31 d. Įmonėje dirbo 566 darbuotojai, iš jų 65 proc. – vyrų, 35 proc. – moterų. Net 64 proc. Įmonės darbuotojų yra įgiję auštąjį universitetinį išsilavinimą. Įmonės darbuotojų amžiaus vidurkis yra 46 metai.

VĮ „Regitra“ **darbuotojų skaičiaus kitimas 2015–2017 m.** (informacija pateikta kiekvienų metų gruodžio 31 d. duomenimis):

8 lentelė

Metai	2015	2016	2017
Darbuotojų skaičius	537	556	566



2017 m. Įmonės kolektyvas pasipildė 10 darbuotojų. Personalo skaičiaus augimą nulėmė siekis užtikrinti Įmonės strateginių tikslų įgyvendinimą ir sklandų klientų aptarnavimą, sutrumpinti klientų aptarnavimo eiles bei užtikrinti efektyvų Įmonės vidaus administravimą ir racionalų išteklių valdymą.

Darbuotojams sudarytos plačios galimybės kelti kvalifikaciją ir dalyvauti organizuojamuose mokymuose. 2017 m. centralizuotai buvo suorganizuoti 66 mokymai, kuriuose dalyvavo 1407 dalyvis (2016 m. suorganizuota 41 mokymai – 1071 dalyviai). Mokymų skaičius išaugo, kaip ir praėjusiais metais didelis dėmesys buvo skiriamas antikorupciniam darbuotojų švietimui (šia tema organizuota 4 mokymai, kuriuose dalyvavo 75 darbuotojai).

Buvo organizuoti mokymai „Pasitikėjimo savimi stiprinimas“, „Streso, emocijų ir konfliktinių situacijų valdymas“, „Situacinis valdymas“, taip pat periodiniai vidiniai mokymai darbuotojams, dirbantiems informacijos teikimo ir konsultavimo srityje, kurių metu darbuotojai tobulino psichologines žinias bendraujant su klientu, ypač esant dideliame darbo krūviui, kai labai svarbu išlikti mandagiam, paslaugiam, geranoriškam klientui. Panašiomis temomis mokymai



organizuojami nuolat, siekiant efektyviai valdyti klientų aptarnavimo procesus, nesukeliant diskomforto nei darbuotojui, nei klientui.

Visiems Įmonėje dirbantiems egzaminuotojams buvo organizuoti centralizuoti mokymai „Atsargaus ir efektyvaus vairavimo principai“. Šių mokymų metu įgytos žinios ir praktiniai gebėjimai leidžia atidžiau vertinti pretendentų į vairuotojus gebėjimus ir skatina savarankiškai kelti savo kvalifikaciją, reikalingą kasdieniam darbui.

Nuo 2017 m. liepos 1 d., pasikeitus Lietuvos Respublikos darbo kodeksui, taip pat Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymui, buvo organizuojami mokymai – „Naujasis darbo kodeksas ir saugos darbe ekspertų išvalgos“ bei „Viešųjų pirkimų įstatymo pakeitimai“, kurių metu darbuotojai galėjo išgirsti daug naudingos informacijos apie atsiradusius pasikeitimus bei jų taikymą įmonėje.

2017 m. vienuolikai Įmonės darbuotojų už darbo pareigų pažeidimus taikytos drausminio poveikio priemonės (2016 m. – 12 darbo drausmės pažeidimo tyrimų, 4 – drausminės nuobaudos).

Siekiant įvertinti darbuotojų lojalumą, profesionalumą ir juos motyvuoti, 2017 m. 27 Įmonės darbuotojams buvo įteikti padėkos raštai už ilgametį ir nepriekaištingą darbą Įmonėje (2016 m. – 54 darbuotojams). Taip pat 6 Įmonės darbuotojai buvo paskatinti pinigineis priemokomis už išaiškintus transporto priemonių identifikavimo numerių arba registracijos dokumentų klastojimo atvejus (2016 m. buvo paskatinta 16 darbuotojų).

Įmonė kiekvienais metais organizuoja periodinius darbuotojų sveikatos patikrinimus darbo vietoje. Darbuotojai, jiems pageidaujant, gali pasiskiepyti nuo gripo, erkinio encefalito.

Siekiant gerinti psichologinį mikroklimatą, Įmonės darbuotojams organizuojamos pažintinės-turistinės kelionės, koncertai ar kiti šventiniai renginiai. Kiekvienais metais darbuotojai ir jų šeimų nariai kviečiami į Įmonėje organizuojamą sąskrydį.

2017 m. Įmonėje pradėtas kurti naujas personalo valdymo modelis: aprašytas kompetencijų modelis, pradėta kurti nauja darbuotojų veiklos vertinimo sistema, iki 2019 m. pabaigos planuojama sukurti naują atlygio politiką bei parengti pretendentų atrankos politikos aprašą.

2017 m. Įmonėje buvo atliktas darbuotojų įsitraukimo tyrimas, kurio rezultatai parodė, kad didžioji dalis darbuotojų yra patenkinti darbo sąlygomis, santykiais su kolegomis ir tiesioginiais vadovais, darbo organizavimu ir t.t.

Gerinant VĮ „Regitra“ vidinį teisinį reglamentavimą, atsižvelgiant į naują LR darbo kodeksą ir kitų teisės aktų pakeitimus, 2017 m. buvo parengti ir patvirtinti šie teisės aktai:

1. 2017 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-112 patvirtinta Įmonės lygių galimybių politika.
2. 2017 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. V-271 patvirtintos naujos Įmonės darbo tvarkos taisyklės.
3. 2017 m. rugpjūčio 25 d. įsakymu Nr. V-167 patvirtintas Darbuotojų darbo pareigų pažeidimų fiksavimo, tyrimo ir darbuotojų įspėjimo tvarkos aprašas.
4. 2017 m. rugsėjo 29 d. įsakymu Nr. V-197 patvirtintas Įmonės darbuotojų etikos kodeksas.
5. 2017 m. birželio 7 d. įsakymu Nr. V-107 patvirtintas Įmonės darbuotojų privalomųjų sveikatos patikrinimų tvarkos aprašas.

Įmonės darbuotojų **vidutinis nustatytasis** (paskirtasis, neatskaičius mokesčių) mėnesio darbo užmokestis eurais nurodytas lentelėje:

9 lentelė

Pareigybės pavadinimas	Užmokestis, EUR			Darbuotojų skaičius (2017 m)
	2015 m.	2016 m.	2017 m.	
Generalinis direktorius	2447	2537	2884	1
Generalinio direktoriaus pavaduotojas	2602	2312	2596	1
Departamento direktorius, skyriaus vadovas	2348	2372	2281	16
Filialo direktorius	2201	2208	2394	9
Filialo direktoriaus pavaduotojas	1928	2104	2133	2
IT specialistas	1836	1932	1979	17
Juristas	1963	1546	1686	2
Specialistas	1300	1324	1321	448
Ūkvedys, mechanikas	1029	1079	1036	12
Sekretorius referentas	1100	960	945	6
Registratorius, registratorius kasininkas	748	755	773	43
Darbininkas	466	524	524	9

## VII SKYRIUS ĮMONĖS ŪKINĖ VEIKLA, PIRKIMAI

VĮ „Regitra“ pirkimus vykdo Viešųjų pirkimų komisijos ir pirkimų organizatoriai. Visi pirkimai atliekami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu. Siekiama, kad dauguma pirkimų būtų vykdomi per Viešųjų pirkimų tarnybos informacinę sistemą.

### Atviro konkurso būdu vykdyti (skelbiami ir neskelbiami) pirkimai (prekės, paslaugos), kainos nurodytos Eurais su PVM:

10 lentelė

Skelbiami pirkimai		Suma
1.	Valstybinio numerio ženklų, lentelių su valstybiniu numeriu ir hologramos lipdukų pirkimas	1 517 945,00
2.	Junginių, sudarytų iš krovininių (N3 klasės) automobilių su priekabomis, nuomos pirkimas	265 635,72
3.	Lengvųjų (M1 klasės) automobilių (55 vnt.) veiklos nuoma	489 632,40
4.	Valstybinio numerio ženklo plokšteles ir lenteles su valstybiniu registracijos numeriu	2 642 640,00
Neskelbiami pirkimai		
5.	Valstybiniai registracijos numerio ženklai	2 758 800,00

**Supaprastinto atviro konkurso būdu vykdyti (skelbiami ir neskelbiami) pirkimai**  
(prekės, paslaugos, darbai), kainos nurodytos Eurais su PVM:

11 lentelė

<b>Skelbiami pirkimai</b>		<b>Suma</b>
1.	Atsiskaitymas elektroninėmis mokėjimo kortelėmis	140 000,00
2.	Baldų pirkimas	15 676,31
3.	C, CE kategorijų praktikos egzaminams skirtų transporto priemonių nuoma Šiaulių, Utenos, Panevėžio filialų veiklai užtikrinti	122 881,00
4.	Darbo rūbai	135 000,00
5.	Dėklai, skirti transporto priemonių registracijos liudijimams	77 077,00
6.	Duomenų tinklo įrangos priežiūra (saugiasienių garantijos pratęsimas ir konsultacijos)	28 669,74
7.	VĮ „Regitra“ esamos klientų srautų valdymo sistemos licencijų plėtra ir diegimas įmonės padaliniuose: Vilniuje, Marijampolėje, Utenoje ir Klaipėdoje	77 900,00
8.	Viešojo judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų pirkimas	32 500,00
9.	Viešojo judriojo telefono ryšio (mobilaus ryšio) ir duomenų perdavimo mobiliuoju internetu paslaugos	35 000,00
10.	VĮ „Regitra“ Alytaus filialo pastato, esančio Artojų g. 5A, Alytuje, rekonstrukcijos darbai ir techninio darbo projekto parengimas	201 960,43
11.	Magnetooptinių vizualizatorių transporto priemonių identifikavimo numerių autentiškumui įvertinti ir transporto priemonių dokumentų tyrimo įranga	217 025,60
12.	Magnetinės juostos, voleliai ir volelių gumos (eksploatacinės medžiagos magnetooptiniam vizualizatoriui)	18 119,75
13.	Įmokų surinkimas per savitarnos terminalus	17.000,00
14.	Pašto pasiuntinių paslaugos	50 927,45
15.	Dokumentų skenerių remontas, techninis aptarnavimas ir kitos paslaugos, įskaitant ir remontui reikalingas detales	10 000,00
16.	Skeneriai	19 698,80
17.	Mokymai egzaminuotojams tema „Atsargaus ir efektyvaus vairavimo principai“ CE kategorijos praktinio vairavimo įgūdžiams atnaujinti	13 068,00
18.	VĮ „Regitra“ Klaipėdos filialo administracinio pastato ir teritorijos įrengimo Šiaurės pr. 25, Klaipėdoje, darbus bei šiems darbams atlikti reikalingo darbo projekto parengimo paslaugą	vyksta pirkimo procedūros

<b>Neskelbiami pirkimai</b>		<b>Suma</b>
19.	Valstybės įmonėje „Regitra“ įdiegtos Labbis4.PRO sistemos (toliau – Sistema) programavimo, diegimo ir mokymo paslaugos	30 000,00
20.	Papildomų kapitalinio remonto darbų pirkimas VĮ „Regitra“ Utenos filialo administraciniame pastate.	13 500,54
21.	Mokymai „Projektų valdymo pagrindai“	2 000,00
22.	Darbų saugos ir sveikatos specialistų ir gaisrinės saugos funkcijas atliekančių darbuotojų iš filialų mokymas ir atestacija	1 120,00
23.	Mokymai „Agile projektų valdymas viešajame sektoriuje“	720,00
24.	Seminaras Strateginės ir taktinės rinkodaros integracija valstybės įmonėje „Regitra“	822,80
25.	Seminaras „Naujojo Viešųjų pirkimų įstatymo pakeitimai, įsigaliosiantys nuo 2017-07-01“	1 089,00
26.	Įvadinė „Lean“ konsultacija	1 927,53
27.	Seminaras „Efektyvaus vadovavimo formulė. Situacinė lyderystė“	1 452,00
28.	Mokymai „Valstybės įmonių rinkodaros ypatumai ir darbuotojų įsitraukimo galimybės“	995,00
29.	Teorinio vairuotojų egzaminavimo informacinės sistemos palaikymo ir vystymo paslaugų pirkimas	28 314,00
30.	Konsultacinis seminaras „Psichologinio vairavimo stiliaus aspektai“	1 350,00
31.	Konsultacinis seminaras „Etikos mokymai egzaminuotojams“	750,00
32.	Seminaras „Asmens duomenų apsaugos reikalavimai ir jų užtikrinimas praktikoje“	169,40
<b>Pirkimai neskelbiamų derybų būdu</b>		<b>Suma</b>
33.	Verslo valdymo informacinės sistemos Labbis 4. PRO priežiūros ir palaikymo paslaugos	18 000,00

**Pirkimai, pagal Viešųjų pirkimų, atliekamų gynybos ir saugumo srityje, įstatymą,  
kainos nurodytos Eurais su PVM:**

12 lentelė

1.	Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registracijos liudijimo blankų gamybos ir jų pristatymo paslaugos	698 775,00
2.	Hologramos lipdukų gamybos ir jų pristatymo paslaugos	141 533,70

Per metus atlikta mažos vertės pirkimų:

13 lentelė

<b>Pirkimo objekto rūšis</b>	<b>Bendra sudarytų sutarčių vertė (EUR)</b>	<b>Bendras pirkimų skaičius</b>
Prekės	608 290,31	1 214
Paslaugos	578 398,08	523
Darbai	101 030,61	56
Iš viso:	1 287 719,00	1 791

Informacija apie įvykdytus (vykdomus) pirkimus skelbiama Viešųjų pirkimų tarnybos tinklalapyje ir Įmonės tinklalapio skyrelyje Paslaugos ir veikla > Viešieji pirkimai.

## VIII SKYRIUS

### VIDAUS KONTROLĖS SISTEMA

Vidaus kontrolė sistema – VĮ „Regitra“ vadovybės sukurta visų kontrolės rūšių sistema, siekiant užtikrinti veiklos teisėtumą, ekonomiškumą, efektyvumą, rezultatyvumą ir skaidrumą, veiklos planų įgyvendinimą, turto apsaugą, informacijos ir ataskaitų patikimumą ir išsamumą, sutartinių ir kitų įsipareigojimų tretiesiems asmenims laikymąsi bei rizikos veiksnių valdymą. Sukurtos vidaus kontrolės sistemos vertinimą atlieka Vidaus audito skyrius, kuris yra nepriklausomas nuo vertinamos veiklos, jos atliekamų kontrolės procedūrų ir nėra už jas atsakingas. Vidaus audito skyrius nevykdo Įmonės ir jos padalinių valdymo funkcijos. 2017 metais nebuvo Vidaus audito skyriaus statuso pakeitimų. Skyriaus nuostatai yra patvirtinti Įmonės generalinio direktoriaus įsakymu, o skyriaus vadovas tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas Įmonės generaliniam direktoriui.

Vidaus audito skyriaus veikla planuojama sudarant strateginius ir metinius veiklos planus. 2017 m. sausio 16 d. skyriaus vadovas patvirtino VĮ „Regitra“ Vidaus audito skyriaus 2017 m. veiklos planą. Skyriaus planas buvo raštu suderintas su įmonės generaliniu direktoriumi.

Sudarant 2017 m. veiklos planą bei atliekant planinius vidaus auditus, daugiausia dėmesio buvo skiriama įvertinti:

- sukurtos vidaus kontrolės sistemos efektyvumą, siekiant užtikrinti veiklos atitikimą norminių teisės aktų reikalavimus, ekonomiškumą, efektyvumą ir rezultatyvumą;
- kaip laikomasi Lietuvos Respublikos įstatymų, Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų reikalavimų, taip pat VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus įsakymų nuostatų, vykdant įmonei pavestas funkcijas;
- darbo organizavimą, siekiant racionaliai išnaudoti turimus materialinius išteklius ir optimizuoti klientų aptarnavimo procesą.

Tokie vidaus audito tikslai buvo išskirti po pokalbių su įmonės vadovybe, filialo direktoriais, o taip pat remiantis profesine kompetencija ir sukaupta patirtimi.

Per 2017 m. buvo suplanuota ir atlikta 10 filialų veiklos ir valdymo vidaus auditų, taip pat Vidaus audito skyriaus vadovo sprendimu buvo atliktas vienas neplaninis vidaus auditas. Skyriaus vadovo sprendimu buvo atliktas statybos (remonto) darbų sutarčių pagrindu atliktų darbų vertinimas ir 2017 m. spalio 6 d. VĮ „Regitra“ generaliniam direktoriui buvo pateikta vertinimo ataskaita.

Atlikus vidaus auditą, yra pateikiamos rekomendacijos dėl nustatytų trūkumų pašalinimo. Vidaus audito skyrius analizuoja, kaip įgyvendinamos pateiktos rekomendacijos, ar gerinama padėtis audituojame subjekte. Per 2017 m. buvo pateikta 119 rekomendacijų (per 2016 m. – 94) dėl audituojamo subjekto veiklos gerinimo. Lyginant su 2016 m., rekomendacijų skaičiaus padidėjimą nulėmė pateiktos rekomendacijos dėl veiklos kokybės ir sukurtos vidaus kontrolės sistemos gerinimo.

Atlikęs vidaus auditą, skyriaus vadovas parengia rekomendacijų įgyvendinimo priemonių planą, suderina jį su audituojamo subjekto vadovu ir pateikia generaliniam direktoriui tvirtinti. Atvejų, kad nebūtų atsižvelgta į pateiktas rekomendacijas, nebuvo. Pateiktų rekomendacijų įgyvendinimas vertinamas 2 kartus:

- kito vidaus audito metu;
- metų pabaigoje, gruodžio 31 d.

Atlikus pateiktų rekomendacijų įgyvendinimo analizę, nustatyta, kad:

- buvo įgyvendinta 10 rekomendacijų, pateiktų 2016 m.;
- įgyvendintos 89 rekomendacijos, pateiktos per 2017 m.;
- 30 rekomendacijų, pateiktų atlikus 2017 m. vidaus auditus, įgyvendinimas tęsiamas.



Atliekant 2017 m. vidaus auditus nebuvo nustatyta trūkumų, kurie galėtų turėti reikšmingos įtakos VĮ „Regitra“ veiklai; nebuvo nustatyta atvejų, kad vidaus kontrolė, atliekant vidaus auditus, būtų įvertinta patenkinamai ar silpnai. Vertinant VĮ „Regitra“ sukurtą vidaus kontrolės sistemą, galima teigti, kad vidaus kontrolės sistema funkcionuoja gerai bei atitinka Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymo 3 str. keliamus pagrindinius tikslus.

## **IX SKYRIUS**

### **SOCIALIAI ATSAKINGA ĮMONĖ**

VĮ „Regitra“ ne tik įgyvendina teisinius reikalavimus, įvertina išlaidas ir gaunamas pajamas, siekdama Strategijoje numatytų siektinų rodiklių, bet ir per įvairias iniciatyvas ir kitas priemones įgyvendina socialinę atsakomybę. Įmonė organizuoja veiklą taip, kad būtų generuojamos pajamos ir apie tai atsiskaito atsakingoms institucijoms, teikdama finansinės atskaitomybės dokumentus ir veiklos ataskaitas.

Socialinės atsakomybės įgyvendinimas yra viena iš Įmonės Strategijos sudedamųjų dalių, atspindinčių veiklos koncepciją, viziją, misiją ir vertybes.

Socialinę atsakomybę Įmonės vadovai ir darbuotojai suvokia kaip:

- etišką elgesį su klientais ir partneriais, darbuotojais, kolegomis;
- kokybišką, inovatyvių ir palankių aplinkai bei visuomenei paslaugų teikimą;
- pusiausvyros užtikrinimą tarp aplinkos išsaugojimo, visuomenės poreikių patenkinimo

ir Įmonės veiklos plėtros ateityje.

Įmonės socialinė atsakomybė realizuojama ypatingą dėmesį skiriant klientams, atsakingai vertinant įtaką visuomenei ir poveikį aplinkosaugai, tausojanč žmogiškuosius resursus.

### **KLIENTAI, BENDRUOMENĖS**

Didelis dėmesys skiriamas teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti, programinės įrangos bei kitų kasdieninį darbą optimizuojančių priemonių įsigijimui.

Įmonės Veiklos departamentas Transporto priemonių registracijos skyriaus iniciatyva organizavo bendrus pasitarimus su Valstybės sienos apsaugos tarnybos prie Vidaus reikalų ministerijos, Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro, Aplinkos ministerijos, Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos, Lietuvos Respublikos muitinės, Susisiekimo ministerijos ir įstaigų prie šios ministerijos, Lietuvos techninės apžiūros įmonių asociacijos „Transeksa“, Žemės ūkio ministerijos, Lietuvos autoverslininkų asociacijos atstovais, kuriuose sprendė bendradarbiavimo transporto priemonių registracijos, valstybinio registracijos numerio ženklų išdavimo, transporto priemonių dalyvavimo eisme apribojimo ir eksploatuoti netinkamų transporto priemonių registracijos panaikinimo klausimus. Suinteresuotos institucijos siekia optimizuoti transporto priemonių registracijos tvarką, inicijuoti teisės aktų, reglamentuojančių transporto priemonių patvirtinimą, registraciją, perdirbamąjį ir atstatomąjį remontą, pakeitimus. Keičiantis institucijų turima informacija, optimizuojant teisinį reguliavimą ir plėtojant e. paslaugas (įregistruojant Lietuvoje eksploatuotą transporto priemonę, keičiant transporto priemonės registracijos duomenis, išregistruojant transporto priemonę, gaunant registracijos dokumentą, sustabdant leidimą transporto priemonei dalyvauti viešajame eisme ir atšaukiant registracijos sustabdymą, rezervuojant planuojamus gaminti bei vardinius valstybinio numerio ženklus ir

pranešant apie atgautus valstybinio numerio ženklus, užsakant asmens duomenų peržiūros suvestinę), gerinama paslaugų kokybė ir prieinamumas.

Įmonė nuolat vykde šviečiamąją veiklą, kurios tikslas – informuoti šalies gyventojus bei kitus potencialius klientus apie Įmonės teikiamas paslaugas, jų pasiekiamumą.

Parengtas ir pradėtas įgyvendinti korupcijos prevencijos priemonių planas.

2017 m. rugsėjo 29 d. generalinio direktoriaus įsakymu Nr. 1V-197 buvo patvirtintas VĮ „Regitra“ etikos kodeksas.

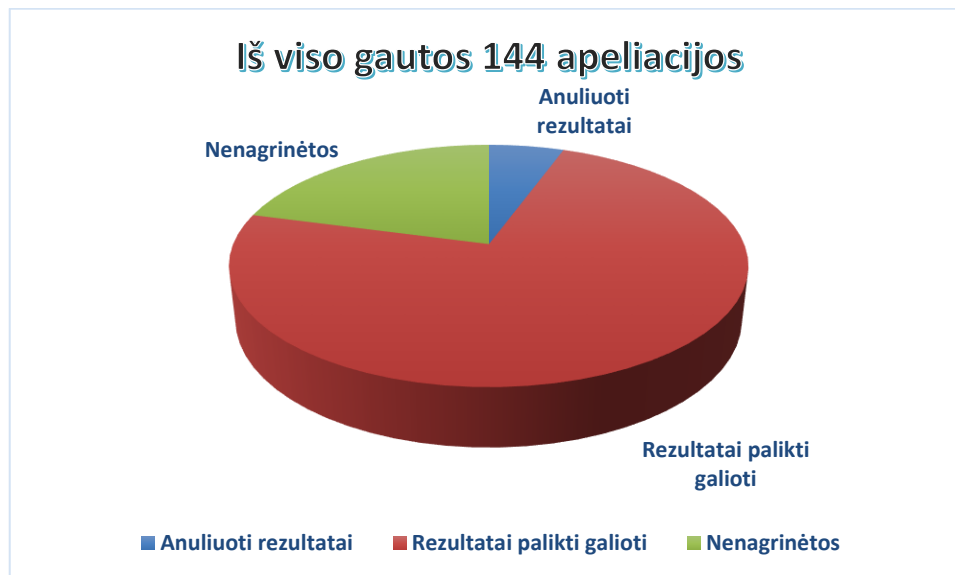
Įmonė sudarė visas sąlygas klientams pateikti informaciją apie galimas korupcijos apraiškas Įmonėje – tai galima padaryti Įmonės interneto svetainėje pateikiant pranešimo formą, paskambinus anoniminiu pasitikėjimo telefonu arba į Įmonės Informacijos centrą. Atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę galima pateikti ir Įmonės padaliniuose, įdedant juos į specialias dėžutes.

Pagal nustatytą tvarką, teorijos ar praktinio vairavimo egzaminų neišlaikę klientai gali pateikti savo apeliacijas. Per 2017 metus pateiktų apeliacijų ir jų nagrinėjimo rodikliai pateikti lentelėje:

14 lentelė

Egzaminas	Apeliacijos	Anuluoti rezultatai	Rezultatai palikti galioti	Nenagrinėtos	Anuluotų %
Teorijos	6	1	5	0	16,67
Praktikos	138	7	101	30	5,07
<b>Iš viso</b>	<b>144</b>	<b>8</b>	<b>106</b>	<b>30</b>	<b>5,56</b>

2014 metais priimta 117 apeliacijų, 2015 metais – 81, 2016 metais – 115.



## DARBUOTOJAI

Profesionalūs, aukščiausios kvalifikacijos, kūrybingi, intelektualūs ir kompetentingi darbuotojai yra pagrindinis veiksnys, lemiantis sėkmingą Įmonės veiklą.

Įmonė vertina savo darbuotojus ir netoleruoja diskriminacijos, priverstinio darbo, psichologinio smurto. Įmonės generalinio direktoriaus 2017 m. birželio 12 d. įsakymu Nr.V-112 patvirtinti *Lygių galimybių politikos* nuostatai.

Gerbiamos darbuotojų teisės ir laikomasi įstatymų, reglamentuojančių tinkamų darbo sąlygų užtikrinimą. Kiekvienas darbuotojas vertinamas pagal darbo rezultatus, kompetenciją ir suteiktas atsakomybes.

Siekiant skatinti Įmonės darbuotojų bendruomeniškumą, plėtoti glaudesni bendravimą ir bendradarbiavimą, formuoti ir puoselėti organizacinę kultūrą ir Įmonės tradicijas, skatinti komandinį darbą formaliais ir neformaliais renginiais, organizuoti ir koordinuoti Įmonės gero mikroklimate formavimo procesą, 2017 m. balandžio 26 d. generalinio direktoriaus įsakymu buvo oficialiai įsteigtas savanoriškumo pagrindais veikiantis Organizacinis komitetas.

Organizacinio komiteto vedami Įmonės darbuotojai inicijavo, organizavo ir įgyvendino net 13 renginių. Laisvalaikiu buvo organizuotas Įmonės komandos formavimo renginys „Miško lobiai“. Renginio tikslas – užtikrinti komandos tarpusavio pasitikėjimą, efektyvią komunikaciją ir svarbiausia – bendradarbiavimą, nes stipri komanda – kiekvienos organizacijos pagrindas. Renginio dalyviai ne tik patyrė smagių, azarto kupinų emocijų, bet ir artimiau pažino vieni kitus, buvo vieningi, kūrybingi ir draugiški.

### **Renginiai darbuotojams ir jų šeimoms**

Organizacinis komiteto inicijuoti ir koordinuojami Įmonės darbuotojai organizavo ir įgyvendino net 13 renginių. Buvo organizuotas įmonės darbuotojams skirtas koncertas Vilniaus Rotušėje „17 metų kartu“. Renginyje koncertavo LR VRM orkestras, koncertą vedė aktorius Gintaras Mikalauskas, su pučiamųjų instrumentų orkestru dalyvavo ir tarptautinių konkursų laureatai Deividas Staponkus ir Rasa Juzukonytė, atlikę užsienio ir lietuvių autorių kūrinius, atspindinčius XIX a. vidurio – XX a. pradžios populiariosios muzikos transformaciją bei žavusis vokalinis merginų trio „The Ditties“. Pertraukos metu visi turėjo progą susitikti su seniai matytais kolegomis. Darbuotojai bei jų šeimų nariai 2017 m. galėjo dalyvauti Įmonės mobilografijos konkurse „Matau, jaučiu ir fiksuoju mobiliuoju“. Dalis tokių fotografijų panaudota išleidžiant reprezentacinius Įmonės kalendorius. Darbuotojų vaikai buvo pakviesti dalyvauti piešinių konkurse „Saugus eismas“. Konkurso tikslas – skatinti vaikų švietimo įstaigas būti iniciatyviais saugaus eismo dalyviais. Įmonės darbuotojai buvo kviečiami įtraukti savo vaikų klases ir grupes dalyvauti šiame konkurse ir pateikti po vieną bendrą piešinį saugaus eismo tema.



Kai kuriuose padaliniuose darbuotojų vaikams surengti Kalėdų renginiai. Jau antrus metus įmonės darbuotojai buvo kviečiami prisijungti prie „Išsipildymo akcijos“ įkvėptos ir TV3 televizijos organizuojamos iniciatyvos „Pyragų diena“. Ta proga visi kolegos buvo pakviesti kepti įvairius saldėsius, jais vaišintis ir už kiekvieną gabalėlį aukoti norimą pinigų sumą, kuri buvo pervesta į „Išsipildymo akcija 2017“ sąskaitą. Buvo užpildytas gerumo žemėlapis, nurodant mūsų filialo adresą, bei pasidalinta prasmingos dienos akimirkomis su visa Lietuva.

### **Darbo aplinka, darbuotojų sauga ir sveikata**

Įmonės darbuotojų poreikiams veikia vidinis tinklalapis (intranetas), kuriame teikiama įvairi darbuotojams aktuali informacija.

Įmonė kiekvienais metais organizuoja periodinius darbuotojų sveikatos patikrinimus darbo vietoje.

Darbuotojai, jiems pageidaujant, gali pasiskiepyti nuo gripo.

Taip pat skatinama darbuotojų sveika gyvensena ir sportinis aktyvumas. Visų Įmonės direkcijos ir filialų darbuotojams sudaromos sąlygos lankytis sporto klubuose, organizuojamos pažintinės-turistinės kelionės. Kiekvienais metais darbuotojai ir jų šeimų nariai kviečiami į Įmonėje organizuojamą sporto šventę.

### **Darbuotojų ugdymas (kvalifikacijos kėlimas/mokymai)**

Darbuotojams sudaromos sąlygos kelti savo kvalifikaciją, dalyvaujant įvairiuose seminaruose bei konferencijose. Įmonė pagal generalinio direktoriaus kasmet tvirtinamus planus darbuotojams organizuoja kvalifikacijos kėlimo kursus ir mokymus. Priimant diferencijuotas įskaitas, tikrinamos darbuotojų profesinės žinios ir sugebėjimai. Atsižvelgiant į rezultatus, darbuotojams suteikiamos kvalifikacinės kategorijos, lemiančios ir atlyginimo dydį.

## **VISUOMENĖ**

Įmonė, laikydama tarptautinių normų, perimdama nurodymus iš sutarčių ir kitų tarptautinių susitarimų, vykdydama sąžiningos rinkodaros reikalavimus, deda daug pastangų, kad vykdoma veikla būtų etiška ir skaidri, kad priimami sprendimai atitiktų visuomenės tikslus ir vertybes.

Įmonė prisidėjo prie saugaus eismo propagavimo ir atšvaitų naudojimo skatinimo. Buvo nupirka ir per įmonės filialus, taip pat policiją bei saugaus eismo mokyklas išplatinta 12 000 pėstiesiems eismo dalyviams skirtų atšvaitų ir 300 jauniems eismo dalyviams skirtų saugos liemenių.

## **KOMUNIKACIJA**

### **Bendradarbiavimas su žiniasklaida**

2017 metais Įmonės Komunikacijos skyrius inicijavo bei išplatino 34 pranešimus spaudai, o raštu atsakė į 143 žurnalistų užklausas apie įmonės teikiamas paslaugas bei vykdomą politiką. Pastebėtina, kad rengiant informaciją žiniasklaidai, vienu pagrindinių prioritetų tapo e-paslaugų pristatymas visuomenei. Kitaip tariant, buvo aktyviai išnaudojamos turinio rinkodaros galimybės, skatinant Lietuvos piliečius aktyviau naudotis įmonės teikiamomis virtualiomis paslaugomis.

Įmonės komunikacijos žiniasklaidoje analizė parodė, jog palyginus su 2016 m., teigiamos komunikacijos dalis padidėjo nuo 5,7 % iki 7,3 %, o neigiamos – sumažėjo nuo 4,1 % iki 2,8 %. Tai

reiškia, jog teigiamų pranešimų skaičius ir jų procentinė dalis komunikacijoje buvo apie 2,5 karto didesnė nei neigiamų.

Svarbu pabrėžti, jog galutinis Įmonės įvaizdis Lietuvos žiniasklaidoje per 2017 m. pagerėjo: iš nežymiai neigiamo (svertinio palankumo indeksas praėjusį laikotarpį siekė -0,01) virto šiek tiek teigiamu (+0,01).

### **Socialiniai tinklai**

Socialinis tinklas „Facebook“ buvo aktyviai išnaudojamas, siekiant formuoti teigiamą Įmonės įvaizdį ir skatinti jaunos vairuotojus naudotis Įmonės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Svarbu pastebėti, jog per 2017 m. aktyvių bendruomenės narių skaičius išaugo nuo 2,3 tūkst. iki 9 tūkst. Vidutinis įrašų pasiekiamumas per mėnesį buvo pakilęs iki beveik 300 tūkst., o vieno įrašo pasiekiamumas siekė beveik 10 tūkst.

Sekėjų skaičius ir vartotojų įsitraukimas akivaizdžiai šoktelėjo tada, kai buvo pradėtas kurti unikalus turinys, pritaikytas tikslinei auditorijai. Sukurta daugiau nei 20 unikalių vaizdo įrašų apie elektronines paslaugas, teikiamų paslaugų specifiką ir pristatytos įvairios naujienos adaptuojant jas jaunimui. Taip pat parengta 18 infografikų, kurie padeda lengviau perteikti sudėtingą informaciją. Teigiamam įmonės pozicionavimui, dirba du organizacijos ambasadoriai, sudėtingus procesus pristatantys žmonėms suprantamiausiu būdu.

2017 m. antroje pusėje sukurta VĮ „Regitra“ Instagram paskyra, skirta tiesioginei komunikacijai su 16-34 metų jaunimo auditorija. Metų gale paskyros bendruomenę sudarė daugiau nei 150 narių. Įrašų pasiekiamumas pasiekė 400 vartotojų.

VĮ „Regitra“ Youtube paskyros prenumeratų skaičius išaugo daugiau nei 1000, o tai reiškia, kad, lyginant su praėjusiais metais, tai yra 300 proc. daugiau. Vaizdo įrašų peržiūrų skaičius 2017 m. siekė beveik 332 tūkst. Prie to stipriai prisidėjo Vairuotojo kompetencijų projekto medžiagos pristatymas, skirtas būsimiems ir esamiems vairuotojams.

### **Viešųjų ryšių projektai ir renginiai**

Per 2017 metus įmonė organizavo 3 viešųjų ryšių projektus ir 1 didelį renginį, apimančią visus Lietuvos filialus. Du viešųjų ryšių projektai buvo skirti saugiam eismui propaguoti ir bendruomenės su motociklininkais ir sunkiasvorių automobilių vairuotojais stiprinti. Komunikacija nukreipta į konkrečius specifinių auditorijų poreikius, siekiant didinti vairuotojų sąmoningumą ir praktinį įsitraukimą, prisidedant prie saugesnio eismo Lietuvos keliuose.

2017 m. daug dėmesio buvo skiriama korupcijos klausimams ir jos daromai žalai kiekvienam piliečiui. Viešojoje erdvėje buvo inicijuojamos įvairios žinutės, pradėtas bendradarbiavimas su Lietuvos policija, siekiant užkardyti sukčiavimą socialiniuose tinkluose, taip pat buvo vykdoma nuolatinė komunikacija su įmonės darbuotojais. Taigi, viena sudedamųjų dalių – viešųjų ryšių kampanija socialiniuose tinkluose antikorupcijos tematika. Jos pasiekiamumas – daugiau nei 5 tūkst. Tarptautinės Antikorupcijos dienos proga Įmonės Organizacinio komiteto iniciatyva visuomeniniais pagrindais buvo organizuotas 1-ą valandą trukęs seminaras apie korupcijos prevenciją. Po įdomaus seminaro grupė Įmonės darbuotojų dalinosi savo mintimis šia tema socialine tinkle „Facebook“.

2017 m. vasario mėnesį buvo pakeista VĮ „Regitra“ interneto svetainė, atnaujintas turinys, modifikuotos klientų apklausos anketos, pritaikant platesniam įmonės teikiamų paslaugų spektrui. Taip pat sudaryta platesnė galimybė klientams tiek telefonu, tiek ir elektronine forma pateikti anoniminius atsiliepimus, kurie apskaitomi ir nagrinėjami atskirai. Klientai turi galimybę per e. paslaugų klientų portalą pateikti pranešimus ar paklausimus dėl transporto priemonių registracijos



e. paslaugų. Visi tokie autentifikuoti kreipimaisi yra fiksuojami, registruojami, matomi, peržiūrimi ir analizuojami per vidinį e. paslaugų portalą. Toks netiesioginio bendravimo su autentifikuotais klientais būdas leidžia geriau įvertinti klientų poreikius, detaliau išanalizuoti klientų pastabas ir tinkamai identifikuoti programinių priemonių spragas.

2017 m. buvo apskaičiuotas Įmonės teikiamų paslaugų žinomumo ir skaidrumo suvokimo indeksas. Jis yra patenkinamas ir siekia 68 proc. Vertinant atskirai šio indekso sudedamąsias dalis, palankiausiai vertinami: saugaus vairavimo rodiklis (71 proc.) ir saugių transporto priemonių rodiklis (72 proc.). Bendras atsakingų klientų rodiklis yra kiek mažesnis (62 proc.). Apskritai, pasitikėjimas VĮ „Regitra“ veikla yra didesnis tarp vairavimo teisę turinčių arba kitas Įmonės paslaugas gavusių respondentų.

### APLINKOSAUGA

Įmonės ūkinėje veikloje susidaranti atliekos yra renkamos, rūšiuojamos, saugomos ir perduodamos utilizuoti, kaip to reikalauja atliekų surinkimą ir utilizavimą reglamentuojantys teisės aktai.

Vadovaujantis galiojančiais teisės aktais ir siekiant sumažinti informacinių technologijų įrangos atliekų susidarymą, Įmonėje vykdomi aukcionai, kurių metu išparduodama nebenaudojama kompiuterinė bei kita įranga, taip skatinamas antrinis jų panaudojimas.

Įmonės direkcijoje ir daugelyje kitų padalinių vykdomas atliekų (popieriaus, plastiko, stiklo) rūšiavimas.

Didžiausią Įmonės turimų transporto priemonių parko dalį sudaro M1 kategorijos lengvieji automobiliai, skirti vairuotojams egzaminuoti. Automobiliai (kurie naudojami nuomos pagrindu) keičiami kas trejus metus, siekiant, jog jie būtų naujesni, modernesni, mažiau taršūs ir saugesni aplinkai.



Esame socialiai atsakinga įmonė, todėl ne tik savarankiškai dalyvaujame puoselėdami mūsų gamtą, bet mielai prisijungiam ir prie bendrų akcijų, tokių kaip DAROM. 2017 metais, pliaupiant stipriam lietui, norintys sutvarkyti Neries pakrantę ir paaukoję šeštadienio pusdienį ne tik prisikvietė į talką Saulę, bet ir naudingai praleido laiką ir prisidėjo prie to, kad Vilnius taptų švaresnis.

Generalinis direktorius

Dalius Prevelis