

ATASKAITA APIE ASMENŲ ANONIMINĘ APKLAUSĄ, VYKUSIĄ 2008 METŲ II PUSMETĮ

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779) ir VMI prie FM viršininko 2007-12-17 įsakymu Nr. VA-77 „Dėl asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700, toliau – taisyklės) 49 punkto nuostatomis, 2008 metų liepos – gruodžio mėn. buvo vykdoma asmenų anoniminė apklausa. Siekiant kuo tiksliau sužinoti asmenų nuomonę apie jų aptarnavimą Valstybinėje mokesčių inspekcijoje, VMI prie FM apklausą atliko du kartus.

Asmenys savo nuomonę apie jų prašymų ir/ar skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę galėjo pareikšti VMI prie FM interneto svetainėje, skyrelyje „Jūsų nuomonė“, pagal minėtų taisyklių 48 punkte nustatytus klausimus. Pastarieji klausimai minėtame interneto skyrelyje buvo skelbiami po vieną ir asmenys dėl kiekvieno klausimo savo nuomonę galėjo pareikšti 10 dienų laikotarpiu.

Anoniminės apklausos duomenys pateikiami lentelėje.

Lentelė

Anoniminio vertinimo klausimai	Pareiškėjų skaičius	Atsakymų variantai	Iš viso
Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką (atsakymų variantų skaičius)?	555	Taip	297
		Ne	258
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	418	Taip	268
		Ne	150
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	610	Taip	216
		Ne	394
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	905	Taip	734
		Ne	171
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	526	Labai kvalifikuotai	134
		Pakankamai kvalifikuotai	160
		Nepakankamai kvalifikuotai	139
		Labai nekvalifikuotai	93
Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir/ar skundus pateikimo terminai (atsakymų variantų skaičius)?	265	Taip	156
		Ne	109
Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi spręsdama jų klausimus (atsakymų variantų skaičius)?	329	Taip	73
		Ne	256
Iš viso:	3608		

Per 2008 m. II pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 3608 pareiškėjų. Kadangi 2008 m. II pusmetį anoniminė apklausa pravesta du kartus, duomenų palyginti su 2007 m. II pusmečiu nėra tikslinga, tik galima pažymėti, kad (apskričių

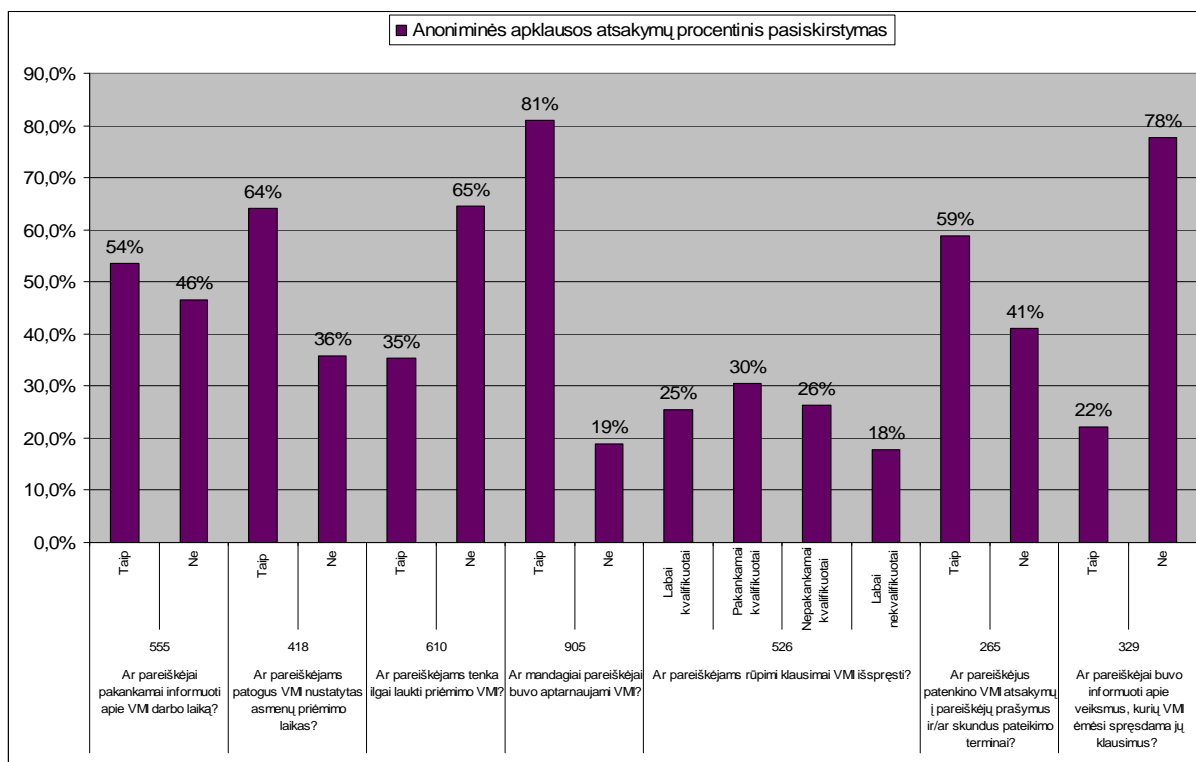
valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – AVMI) per 2007 m. II pusmetį gavo 249 pareiškėjų užpildytas anonimines elektronines anketas). Manome, kad skelbti klausimus interneto skyrelyje „Jūsų nuomonė“ – tikslinga ir ateityje.

Prie populiariausių klausimų, kurie sulaukė didžiausio pareiškėjų dėmesio, galima išskirti tokius klausimus, kaip „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (nuomonę pareiškė 905 pareiškėjai arba 25 proc. visų nuomonę pareiškusiųjų), „Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI?“ (nuomonę pareiškė 610 pareiškėjų arba 17 proc. visų nuomonę pareiškusiųjų).

Vertinant pareiškėjų pateiktų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykį (žr. grafiką) galima daryti prielaidą, kad palankiai pareiškėjai vertina tai:

- kad juos VMI darbuotojai mandagiai aptarnauja, kadangi į klausimą „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ teigiamai atsakė 81 proc. nuomonę pareiškusiųjų;
- kad pareiškėjams netenka ilgai laukti priėmimo VMI, nes į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ neigiamai atsakė 65 proc. nuomonę pareiškusiųjų;
- kad jiems patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas, kadangi į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ teigiamai atsakė 64 proc. nuomonę pareiškusiųjų.

Grafikas



Kitų klausimų pareiškėjų pateiktų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis:

- Į klausimą „Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ 59 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 41 proc. – neigiamai, vadinasi didesnę dalis pareiškėjų patenkinti VMI pateikiamų atsakymų operatyvumu.
- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 55 proc. pareiškėjų atsakė, kad VMI išsprendė jų klausimus labai ar pakankamai kvalifikuotai, tačiau 26 proc. nuomonę pareiškusiųjų nurodė, kad jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti nepakankamai kvalifikuotai, o 18 proc. pareiškėjų – kad labai nekvalifikuotai. Kadangi pareiškėjų nuomonės apklausa yra anoniminė, neigiamam šio klausimo atsakymų

skaičiui įtakos galėjo turėti ir pareiškėjams rūpimų klausimų nepriimtini AVMI sprendimai.

- Į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 54 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 46 proc. – neigiamai, vadinasi didesnė dalis pareiškėjų pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką, tačiau reikia daugiau dėmesio skirti informavimui apie VMI darbo laiką, t. y. informacijos prieinamumui, matomumui.
- Į klausimą „Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų klausimus?“ 22 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 78 proc. – neigiamai. Manome, kad atsakymų rezultatus galėjo įtakoti mokesčių mokėtojo neteisingai suprastas klausimas. Todėl tikslinga būtų pakeisti klausimo formuluotę „Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų prašymus ir/ar skundus?“

VMI prie FM ne rečiau kaip kartą per pusmetį ir toliau darys tokias nuomonių apklausas, analizuos ir apibendrins asmenų anonimiškai pateiktus duomenis, o jų rezultatus skelbs VMI prie FM interneto svetainėje.