

2011 M. I PUSMEČIO ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi 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“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779, toliau – Nutarimas) ir VMI prie FM viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymu Nr. VA-77 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ bei patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700, toliau – Taisyklės) 49 punkto nuostatomis, 2011 m. balandžio – birželio mėnesiais VMI prie FM interneto svetainės skyrelyje „Jūsų nuomonė“ atliko asmenų (interesantų) prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą. Taisyklių 48 punkte išdėstyti klausimai minėtame skyrelyje buvo skelbiami po vieną, o atsakymą į kiekvieną klausimą asmenys galėjo atsakyti per 10 dienų. Anoniminės apklausos duomenys pateikiami lentelėje.

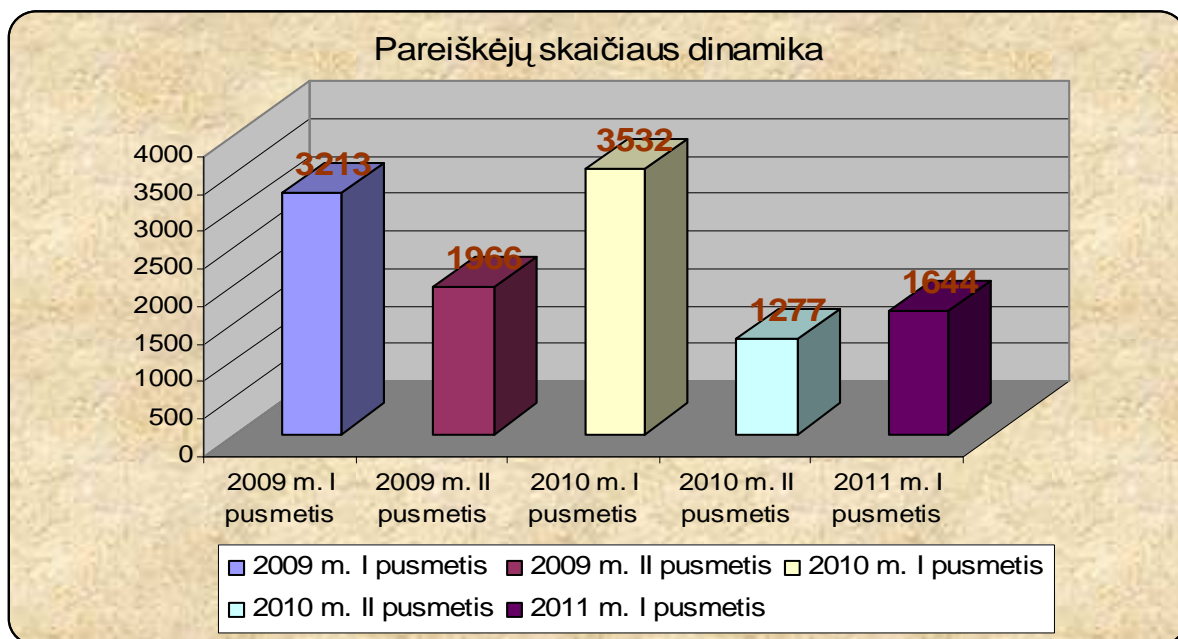
Lentelė

Anoniminio vertinimo klausimai	Pareiškėjų skaičius	Atsakymų variantai	Iš viso
Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką (atsakymų variantų skaičius)?	211	Taip	126
		Ne	85
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	187	Taip	79
		Ne	108
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	278	Taip	96
		Ne	182
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	354	Taip	270
		Ne	84
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	356	Labai kvalifikuotai	85
		Pakankamai kvalifikuotai	96
		Nepakankamai kvalifikuotai	113
		Labai nekvalifikuotai	62
Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai (atsakymų variantų skaičius)?	169	Taip	85
		Ne	84
Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus (atsakymų variantų skaičius)?	89	Taip	38
		Ne	51
Iš viso:	1644		

Pagal pateiktos lentelės duomenis matome, kad per 2011 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 1644 asmenys. I paveiksle pateikiame pareiškėjų skaičiaus dinamiką nuo 2009 m. I pusmečio. Pagal duomenis pastebimas pareiškėjų aktyvumo svyravimai. Sunku nustatyti priežastis įtakojančias pareiškėjų aktyvumą, nes anoniminėje apklausoje dalyvaujantys asmenys nenurodo, ar jie yra mokesčių mokėtojai, kiek kartų jie užpildė anketą. Todėl yra galimybė vienam asmeniui užpildyti anketą kelis kartus, o

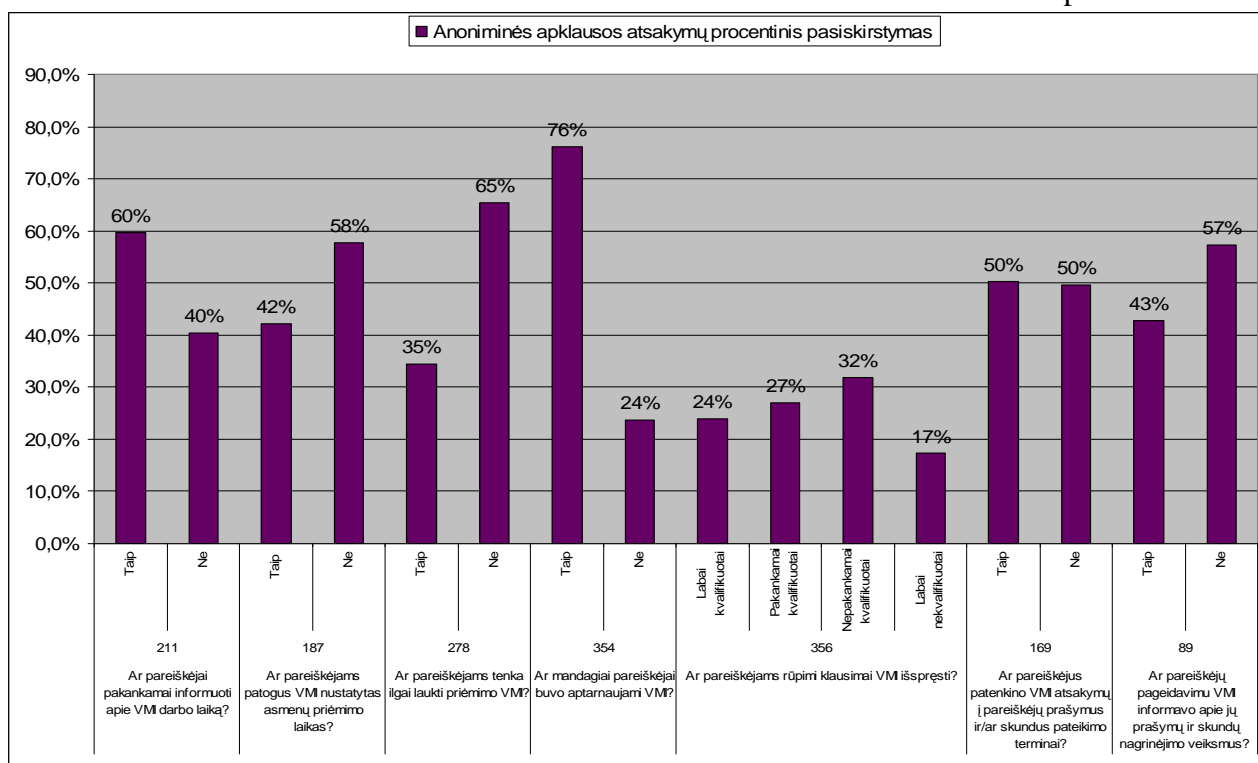
atsakyti į pateiktus klausimus gali ir ne mokesčių mokėtojai, kurie kreipėsi į VMI mokesčių klausimais, o pvz., studentai, žurnalistai, kiti asmenys.

1 Paveikslas



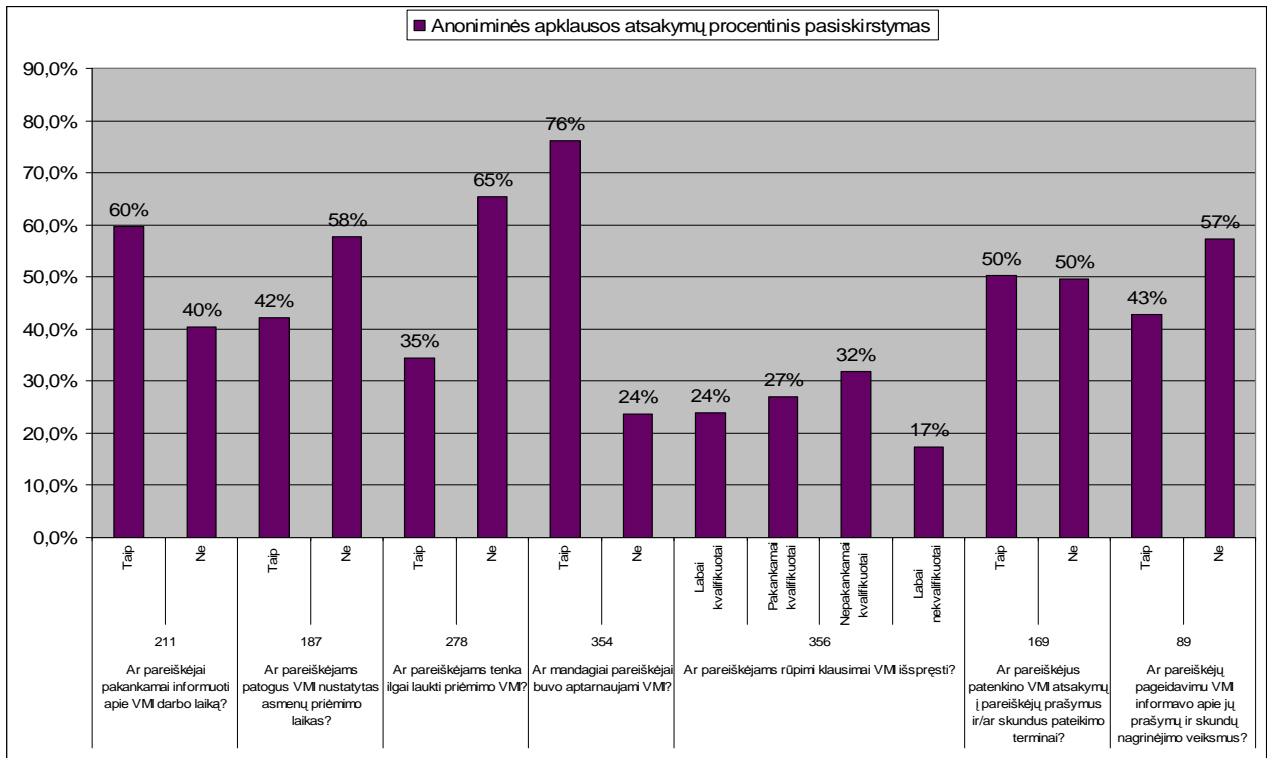
2011 m. I pusmečio anoniminėje apklausoje pareiškėjai daugiausiai pateikė atsakymų į klausimus: „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ (atsakė 356 asmenys arba 22 proc. visų nuomones pareiškusiųjų), „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (atsakė 354 asmenys arba 22 proc. visų nuomones pareiškusiųjų).

2 paveikslas



Vertinant pareiškėjų pateiktų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykį (žr. 2 paveikslą), galima daryti prielaidą, kad apklaustieji palankiai vertina tai, kad:

- VMI darbuotojai juos mandagiai aptarnauja, nes į klausimą „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ teigiamai atsakė 76 proc. nuomonę pareiškusiųjų.
- pareiškėjams netenka ilgai laukti priėmimo, nes į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ neigiamai atsakė 65 proc. pareiškėjų,
- pakankamai gerai informuoti apie VMI darbo laiką, nes į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 60 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai.



Kitų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis toks:

- Į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ 58 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 42 proc. – neigiamai, vadinasi, didesnę dalį pareiškėjų teigė, kad jiems patogus VMI nustatytas interesantų priėmimo laikas;
- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 51 proc. pareiškėjų atsakė, kad jų klausimus VMI išsprendė labai ar pakankamai kvalifikuotai, 32 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems rūpimos problemos buvo išspręstos nepakankamai kvalifikuotai, o 17 proc. – labai nekvalifikuotai. Kadangi pareiškėjų apklausa yra anoniminė, neigiamam šio klausimo atsakymų skaičiui įtakos galėjo turėti ir pareiškėjų neigiama reakcija į rūpimų problemų jiems nepalankius AVMI sprendimus;
- Į klausimą „Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų į pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ pareiškėjų nuomonė pasiskirstė po lygiai 50 proc. – teigiamai ir 50 proc. atsakė neigiamai, vadinasi pusė nuomonę pareiškusių pareiškėjų patenkinti VMI pateikiamų atsakymų operatyvumu;
- Į klausimą „Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus?“ 43 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 57 proc. – neigiamai. AVMI siūlome visuomet stengtis operatyviai išnagrinėti ir pateikti pareiškėjams atsakymus bei juos informuoti apie Nutarimo 30 punkto nuostatas, kad „Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje“ bei 27

punkto nuostatas, kad institucija „Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto“.

Išvados

- Pareiškėjai treči metai iš eilės palankiai įvertina VMI darbuotojų pastangas mandagiai aptarnauti mokesčių mokėtojus (žr. 2009 m. ir 2010 m. anoniminių anketų duomenis);
- Pareiškėjus tenkina VMI darbo organizavimas, nes pastaruosius metus pareiškėjams netenka ilgai laukti priėmimo ir patogus pats priėmimo laikas (žr. 2009 m. ir 2010 m. anoniminių anketų duomenis);
- Įvertinus pareiškėjų nuomonę, VMI darbo taisytina sritis yra nepakankamas mokesčių mokėtojams teikiamų atsakymų operatyvumas. Todėl VMI minėtai sričiai teiks didelį dėmesį - kad VMI aptarnavimas būtų veiksmingas ir atitiktų mokesčių mokėtojų lūkesčius.

VMI labai dėkoja pareiškėjams, dalyvaujantiems anoniminėse apklausoje ir turi naudos iš pareiškėjų pateiktų atsakymų, įvertinant jų nuomonę, ir pagal tai atitinkamai keisdama savo darbo organizavimo nuostatas, bendravimą su mokesčių mokėtojais, siekdama efektyvesnio bendradarbiavimo. Be to, ateityje VMI turės galimybę patogesnėmis priemonėmis atlikti tokias apklausas, kad tai užtikrintų didesnę jų veiksmingumą.