

**VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS
PASLAUGŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJAMS DEPARTAMENTAS**

2012 M. II 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 patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700; 2012, Nr. 94-4872, toliau – Taisyklės) 48 punkto nuostatomis, 2012 m. spalio 15–gruodžio 23 dienomis VMI prie FM interneto svetainės www.vmi.lt skyrelyje „Jūsų nuomonė“ atliko asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą (toliau – anoniminė apklausa).

I. Apklausos tikslas ir būdas

Apklausos tikslas – įvertinti, ar prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas ir aptarnavimo kokybė VMI prie FM ir apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose vykdoma, laikantis teisės aktų nuostatų, ar mokesčių mokėtojai yra patenkinti VMI aptarnavimo kokybe.

Taisyklių 48 punkte išdėstyti klausimai minėtame skyrelyje buvo skelbiami po vieną. Kiekvienam klausimui atsakymus pateikti buvo skirta nuo 7 iki 14 dienų. Išreiškdami savo nuomonę, mokesčių mokėtojai galėjo pasirinkti labiausiai tinkantį atsakymo variantą. Kiekvienam klausimui atsakyti buvo pateikti penki atsakymo variantai, t. y., aptarnavimo kokybei įvertinti buvo parengta penkių balų vertinimo skalė, kur 5 reiškė, kad respondentas yra labai patenkintas minėtąja sudedamąja dalimi, o 1 balas reiškė, kad labai nepatenkintas. Anoniminės apklausos atsakymų duomenys pateikiami 1 lentelėje.

Anoniminės apklausos atsakymų duomenys

1 lentelė

Anoniminio vertinimo klausimai	Pareiškėjų skaičius	Atsakymų variantai	Iš viso gauta atsakymų
Ar Jums pakanka informacijos apie VMI darbo laiką?	295	Taip, aš gerai informuotas	162
		Taip	41
		Man neaktualu	21
		Ne	27
		Ne, nemačiau tokios informacijos	44
Kaip Jūs vertinate VMI nustatytą asmenų priėmimo laiką?	201	Labai gerai	71
		Gerai	38
		Patenkinamai	32
		Blogai	16
		Labai blogai	44
Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo VMI?	254	Kai ateinu, iškart aptarnauja	76
		Iki 10 minučių	61
		Iki 30 minučių	42
		Iki valandos	30
		Daugiau nei valandą	45

Ar mandagiai Jus aptarnauja VMI?	278	Taip, labai mandagiai	152
		Taip, mandagiai	54
		Dažniausiai taip	36
		Kartais	16
		Ne	22
Ar Jus tenkino VMI atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?	87	Labai gerai	28
		Tenkino	15
		Man neaktualu	5
		Ne	23
		Terminai galėtų būti kitokie	16
Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi, spręsdama Jūsų klausimus?	77	Taip, apie viską informavo	24
		Taip	10
		Man tai buvo neaktualu	3
		Iš dalies	6
		Ne, manęs neinformavo	34
Iš viso gauta atsakymų:	1192		

Pagal pateiktos lentelės duomenis matyti, kad per 2012 m. II pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 1192 respondentai.

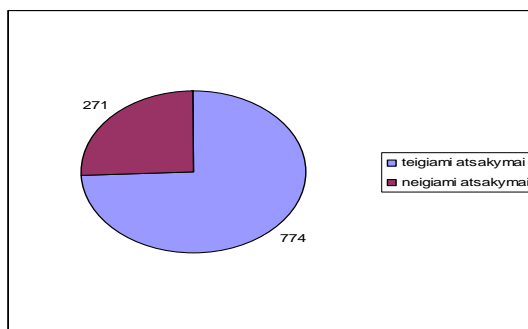
Anoniminės apklausos išskirtinumas – dalyviams yra suteikiama galimybė užpildyti anketą kelis kartus, o atsakyti į pateiktus klausimus gali ne tik mokesčių mokėtojai, bet ir kiti asmenys, kurie kreipėsi į VMI mokesčių klausimais, pvz., studentai, žurnalistai ar kiti.

II. Apklausos duomenų analizė

Pagal apibendrintus atsakymų rezultatus matyti, kad teigiamų atsakymų buvo pateikta daugiau negu neigiamų (2 grafikas). Atsakymų rezultatai „Man neaktualu“ yra priskiriami prie neutralių atsakymų variantų ir į apklausos ataskaitą neįtraukiami.

Anoniminės apklausos teigiamų ir neigiamų atsakymų suvestinė

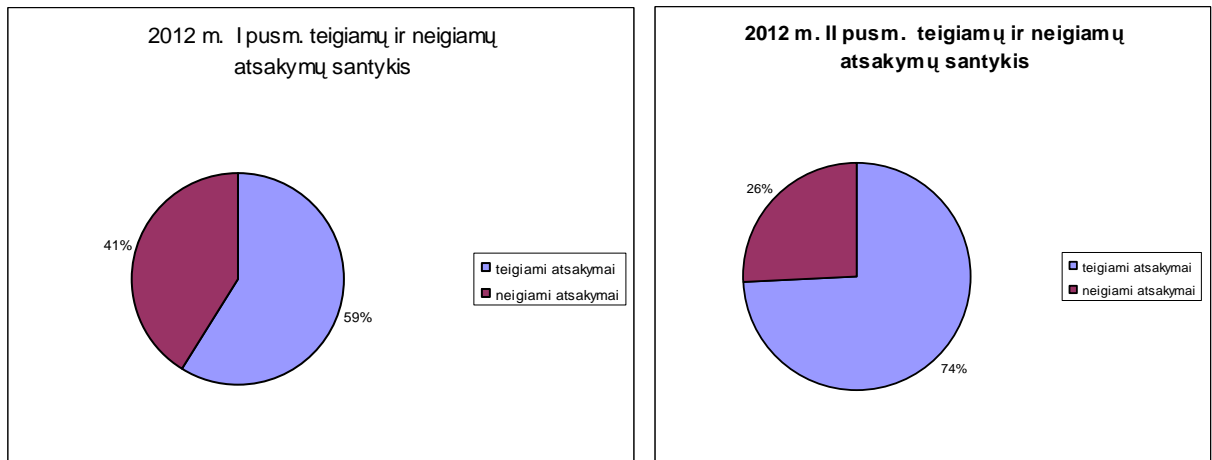
2 grafikas



Palyginus 2012 m. I pusr. analogiškų klausimų ir atsakymų rezultatus (teigiamus atsakymus pateikė 59 proc. respondentų, neigiamus – 41 proc.) su 2012 m. II pusr. rezultatais (teigiamus atsakymus pateikė 74 proc. respondentų, neigiamus – 26 proc.) (3

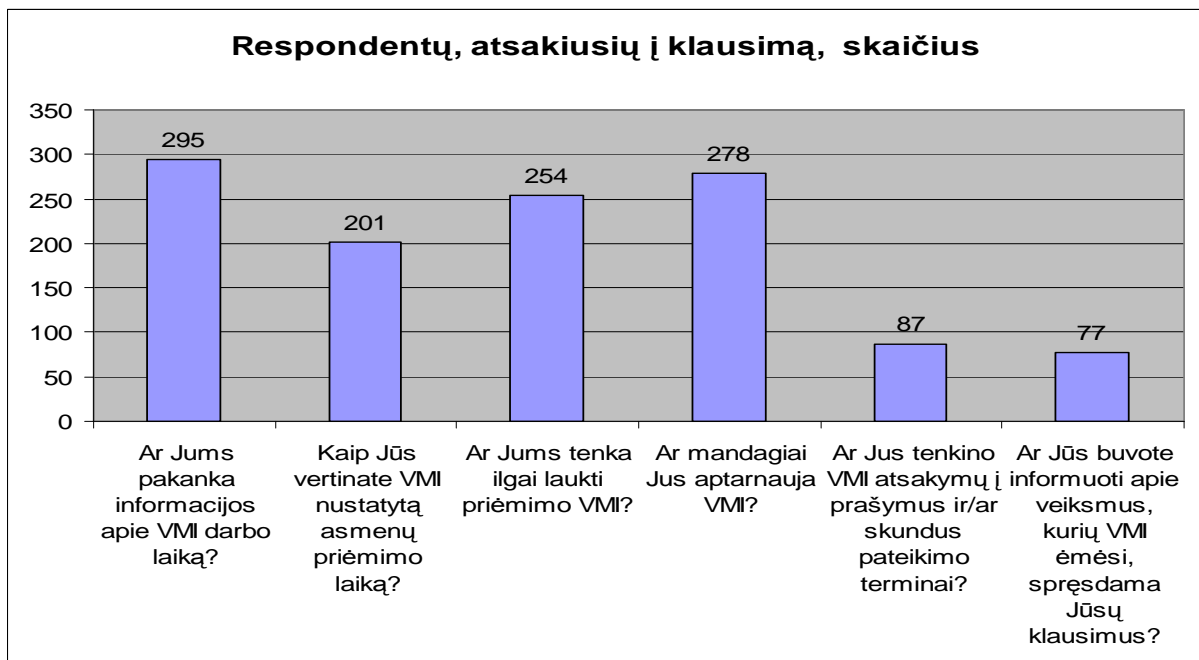
grafikas), galima daryti išvadą, kad teigiamų atsakymų skaičius padidėjo 15 proc., atitinkamai neigiamų atsakymų skaičius sumažėjo 15 proc.

3 grafikas



Nustatyta (4 grafikas), kad 2012 m. II pusm. mokesčių mokėtojai dažniausiai atsakė į klausimus: Ar Jums pakanka informacijos apie VMI darbo laiką? (295 atsakymai); Ar mandagiai Jus aptarnauja VMI? (278 atsakymai); Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo VMI? (254 atsakymai).

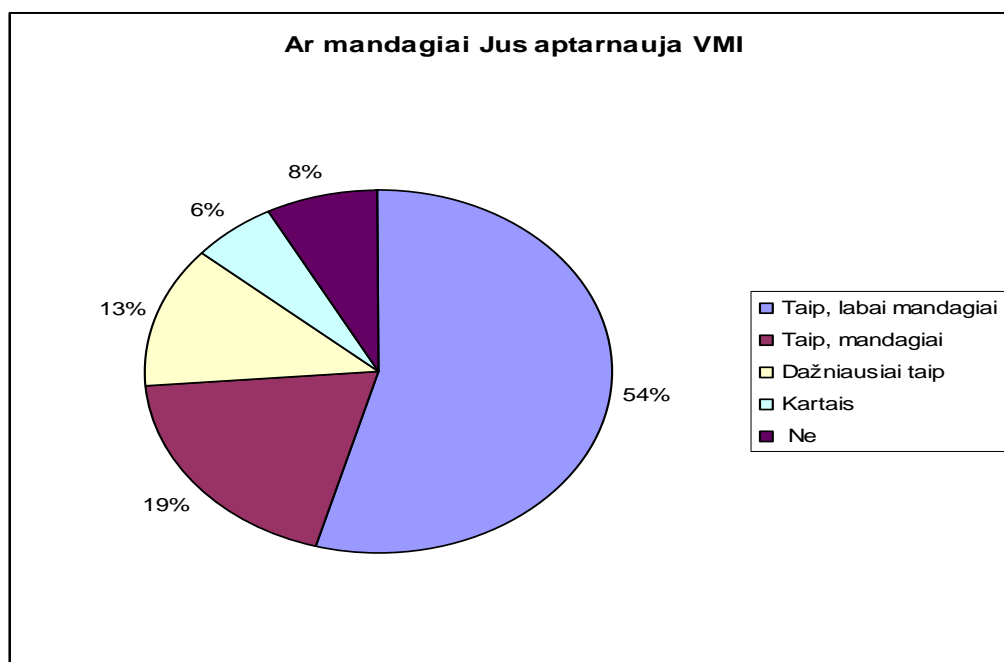
4 grafikas



2012 m. II pusmečio anoniminėje apklausoje pareiškėjai per trumpiausią apklausai skirtą laiką (klausimas buvo skelbiamas 7 dienas) daugiausiai atsakymų pateikė į klausimą: „Ar mandagiai Jus aptarnauja VMI? (278 atsakymai). Vadinas, mokesčių mokėtojams labai svarbu aptarnavimo lygis ir kultūra. Pagal pateiktų atsakymų rezultatus teigiamų atsakymų daug daugiau negu neigiamų (5 grafikas). Net 86 proc. respondentų atsakė, kad VMI jie yra aptarnaujami mandagiai. Palyginus šio klausimo rezultatus su 2012 m. I pus. rezultatais,

matyti, kad teigiamų atsakymų padaugėjo 12 proc. (2012 m. I pusm. teigiamus atsakymus pateikė 74 proc. respondentų), atitinkamai neigiamų atsakymų sumažėjo 12 proc.

5 grafikas



Šio klausimo atsakymų rezultatas parodo, kad VMI darbuotojai stengiasi įgyvendinti Mokesčių mokėtojų aptarnavimo standarto, patvirtinto VMI prie FM viršininko 2012 m. gegužės 7 d. įsakymu Nr. V-187, 6.1 punkto nuostatas, t. y. stengiasi mokesčių mokėtojus aptarnauti mandagiai ir kokybiškai.

Kitų aktualių klausimų, į kuriuos atsakinėjo respondentai, teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis buvo toks:

Į klausimą „Ar Jums pakanka informacijos apie VMI darbo laiką?“ 74 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 26 proc. – neigiamai. Palyginus šiuos rezultatus su 2012 m. I pusm. atsakymais, kai teigiamai atsakė tik 45 proc. respondentų, o neigiamus atsakymus pateikė 55 proc. respondentų, tai šis rezultatas labai pagerėjo. Asmenys, kurie nežino VMI nustatyto darbo laiko, šią informaciją gali lengvai susirasti VMI interneto svetainėje arba sužinoti, paskambinę trumpuoju VMI mokesčių informacijos telefonu 1882.

Į klausimą „Kaip Jūs vertinate VMI nustatytą asmenų priėmimo laiką?“ 64 proc. nuomonę pareiškusiųjų respondentų atsakė teigiamai, o 36 proc. – neigiamai. Vadinas, didesnė dalis respondentų teigė, kad jiems yra patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas. Palyginus šiuos rezultatus su 2012 m. I pusm. atsakymais, kai teigiamai atsakė tik 49 proc. respondentų, o neigiamus atsakymus pateikė 51 proc. respondentų, tai šis rezultatas pagerėjo, nors VMI darbo laikas nebuvo keičiamas. Atkreiptinas dėmesys, kad VMI interesantų aptarnavimo darbo laiką nustato taip, kaip tai reglamentuoja teisės aktai, nustatantys valstybinių institucijų darbo laiką. Be to, VMI interesantai turi galimybę bet kuriuo kitu jiems patogiu laiku kreiptis į VMI elektroninėmis priemonėmis, gali naudotis VMI sukurtomis el. paslaugomis: elektroninio deklaravimo sistema ir Mano VMI portalo galimybėmis: teikti deklaracijas, užsakinėti pažymą, pranešti apie kontaktinių duomenų pasikeitimą, peržiūrėti mokesčių mokėtojo apskaitos kortelės duomenis. Didesnis procentas teigiamų atsakymų sufleruoja tai, kad mokesčių mokėtojai aktyviau pradėjo naudotis VMI siūlomomis el. paslaugomis.

Į klausimą „Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo VMI?“ 82 proc. pareiškėjų atsakė, kad laukimo laikas trunka iki 1 valandos, ilgiau negu 1 valandą laukė aptarnavimo 18 proc. pareiškusiųjų nuomonę respondentų. Tokius asmenų atsakymus galėjo lemti tai, kad apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų padaliniuose, aptarnaujančiuose gyventojus, 2012 metų

pabaigoje vis dar susidarydavo didelės laukiančiųjų eilės dėl verslo liudijimų išdavimo 2013 metams ir dėl kasos aparatų įsigijimo kompensavimo fiziniams asmenims. Tikimės, kad startavus Mano VMI portalui, per kurį asmenys gali įsigyti verslo liudijimą el. būdu, ši problema išsispręs.

Į klausimą „Ar Jus patenkino VMI atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ teigiamai atsakė 65 proc. respondentų, o neigiamai atsakė 35 proc. Palyginus šiuos rezultatus su 2012 m. I pusr. atsakymais, kai teigiamai atsakė tik 45 proc. respondentų, o neigiamus atsakymus pateikė 55 proc. respondentų, tai šis rezultatas pagerėjo. Bet vis dar išlieka aukštas neigiamų atsakymų procentas. Darytina prielaida, kad asmenys, pareiškę neigiamą nuomonę, buvo nepatenkinti VMI pateikiamų atsakymų į jų prašymų ir/ar skundų operatyvumu.

Į klausimą „Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi, spręsdama Jūsų klausimus?“ atsakymai pasiskirstė po lygiai: 50 proc. respondentų pateikė teigiamą atsakymą, atitinkamai kiti 50 proc. respondentų pateikė neigiamą atsakymą. Todėl norime priminti, kad viešojo administravimo subjektai, turintys viešojo administravimo įgaliojimus, nagrinėdami asmenų klausimus/prašymus vadovautųsi Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#)) ir kitais teisės aktais.

III. Išvados

- Respondentai gana aukštai vertina VMI darbuotojų pastangas mandagiai aptarnauti mokesčių mokėtojus: net 86 proc. nuomonę pareiškusių asmenų pateikė teigiamą atsakymą. Tai atitinka ir esminius 2012 m. atlikto mokesčių mokėtojų aptarnavimo tyrimo „slapto kliento“ metodu rezultatus. Pastarojo tyrimo metu mokesčių mokėtojų aptarnavimas apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose penkiabalėje sistemoje buvo įvertintas 4,53 balais (arba 90, 6 proc.), o aptarnavimas telefonu – 4,54 balais (arba 90,8 proc.).
- Įvertinus pareiškėjų nuomonę apie VMI nustatytą darbo laiką ir tai, kad VMI jie aptarnaujami pakankamai operatyviai, darytina prielaida, kad vis daugiau asmenų naudojami VMI sukurtomis el. paslaugomis, norėdami taupyti savo laiką ir išteklius.
- Darbo taisytina sritis yra nepakankamas mokesčių mokėtojams teikiamų atsakymų operatyvumas arba nepakankamas mokesčių mokėtojų informavimas apie jų prašymų ir/ar skundų nagrinėjimo veiksmus bei terminus. Todėl VMI minėtai sričiai reikia skirti didesnę dėmesį, kad mokesčių mokėtojais būtų laiku informuojami ir aptarnavimas atitiktų mokesčių mokėtojų lūkesčius.

VMI prie FM dėkoja asmenims, dalyvaujantiems anoniminėse apklausoje.

VMI, siekdama efektyvesnio bendradarbiavimo ir geresnės aptarnavimo kokybės, atsižvelgia į pareišką respondentų nuomonę ir atitinkamai tobulina savo darbo organizavimo nuostatas. VMI labai svarbi respondentų nuomonė, todėl ne rečiau kaip kartą per pusmetį ir toliau darys tokias apklausas, analizuos ir apibendrins asmenų anonimiškai pateiktus duomenis, o jų rezultatus skelbs VMI prie FM interneto svetainėje.