

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

2013 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 patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700; 2012, Nr. 94-4872, toliau — *Taisyklės*) 49 punkto nuostatomis, 2013 m. sausio 14 — birželio 23 dienomis VMI prie FM interneto svetainės www.vmi.lt skyriuje „Apie VMI → Apklausos“ atliko aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės anoniminę apklausą (toliau — anoniminė apklausa).

I. APKLAUSOS TIKSLAS IR BŪDAS

Apklausos tikslas — įvertinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę bei prašymų ir/ar skundų nagrinėjimo tvarką Valstybinėje mokesčių inspekcijoje.

Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių 49 punkte yra išdėstyti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kriterijai, kuriais remiantis yra vertinama mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybė. Remiantis tais kriterijais, buvo suformuluoti klausimai, kurie po vieną buvo skelbiami www.vmi.lt skyriuje Apklausos. Klausimai buvo keičiami kas 14 dienų. Kiekvienam klausimui buvo pateikti 5 atsakymo variantai pagal 5 balų vertinimo skalę: 5 balai reiškė labai gerai, 1 balas — labai blogai. Respondentai galėjo pasirinkti tik vieną, labiausiai jiems tinkantį, atsakymo variantą. Anoniminės apklausos klausimai ir jų atsakymai pateikti 1 paveiksle esančioje lentelėje.

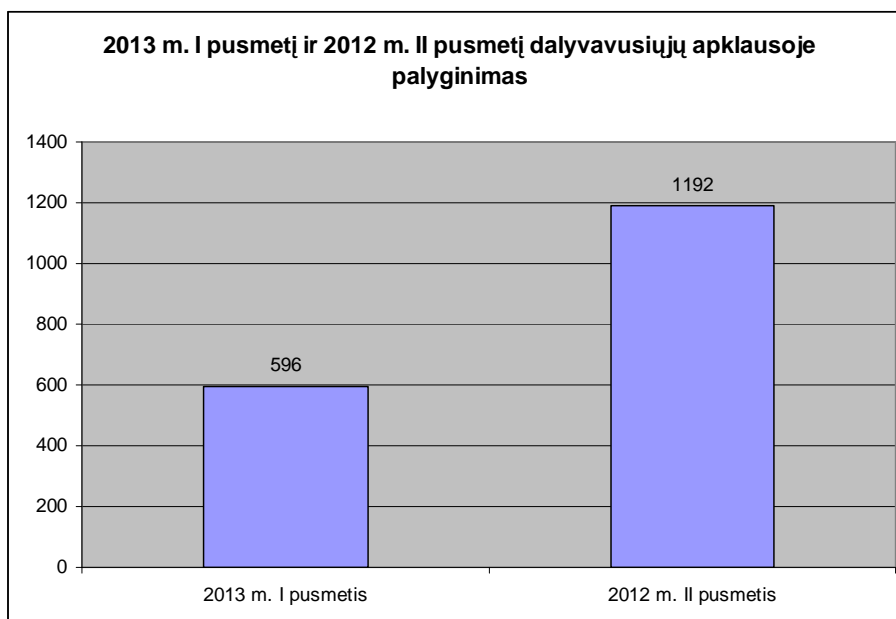
1 pav.

Anoniminės apklausos klausimai	Dalyvavusių apklausoje skaičius	Galimi atsakymai	Gauta atsakymų
Ar Jums pakanka informacijos apie VMI darbo laiką?	87	Taip, aš gerai informuotas (5 balai)	28
		Taip (4 balai)	23
		Man neaktualu (3 balai)	15
		Ne (2 balai)	9
		Ne, nemačiau tokios informacijos (1 balas)	12
Ar Jus tenkino VMI atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?	177	Labai gerai (5 balai)	44
		Tenkino (4 balai)	51
		Man neaktualu (3 balai)	41
		Ne (2 balai)	20
		Terminai galėtų būti kitokie (1 balas)	21

Ar mandagiai Jus aptarnauja VMI?	95	Taip, labai mandagiai (5 balai)	40
		Taip, mandagiai (4 balai)	31
		Dažniausiai taip (3 balai)	14
		Kartais (2 balai)	3
		Ne (1 balas)	7
Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo VMI?	57	Kai ateinu, iškart aptarnauja (5 balai)	13
		Iki 10 minučių (4 balai)	13
		Iki 30 minučių (3 balai)	11
		Iki valandos (2 balai)	6
		Daugiau nei valandą (1 balas)	14
Kaip Jūs vertinate VMI nustatytą asmenų priėmimo laiką?	85	Labai gerai (5 balai)	27
		Gerai (4 balai)	34
		Patenkinamai (3 balai)	13
		Blogai (2 balai)	5
		Labai blogai (1 balas)	6
Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi, sprendama Jūsų klausimus?	95	Taip, apie viską informavo (5 balai)	24
		Taip (4 balai)	22
		Man neaktualu (3 balai)	12
		Iš dalies (2 balai)	18
		Ne, manęs neinformavo (1 balas)	19
Iš viso	596		

2013 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje sudalyvavo 596 respondentai, t.y. 50 % mažiau nei 2012 m. II pusmetį, kai dalyvavusiųjų skaičius siekė 1192. 2 paveiksle pateiktas 2013 m. I pusmetį ir 2012 m. II pusmetį dalyvavusiųjų apklausoje palyginimas.

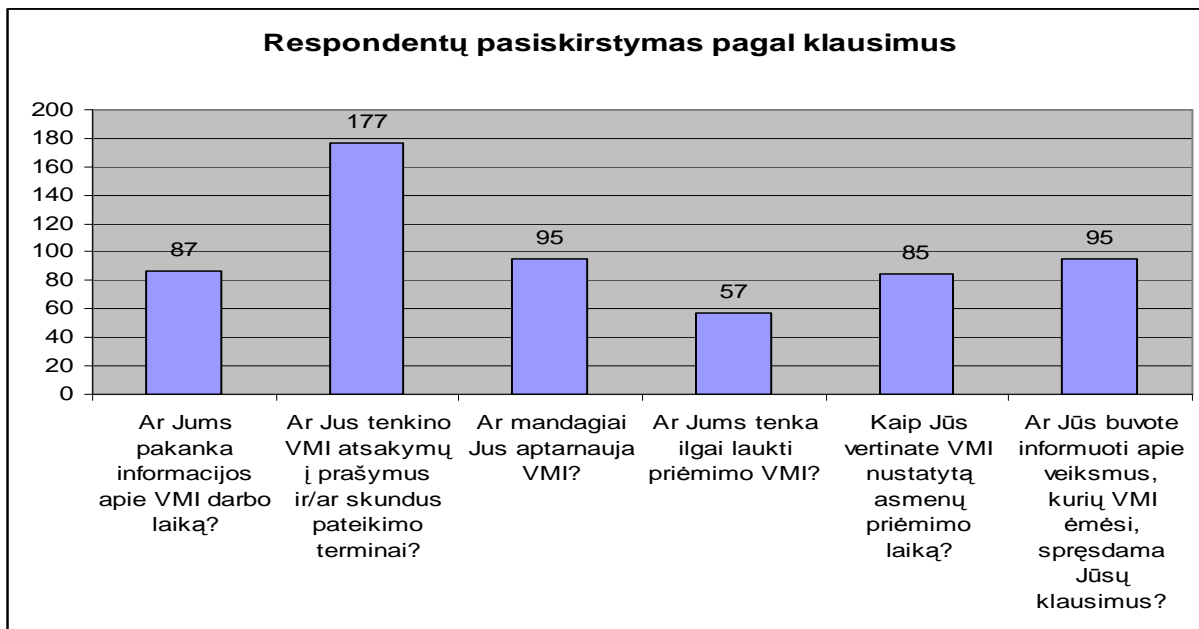
2 pav.



II. APKLAUSOS DUOMENŲ ANALIZĖ

Kiekvienas klausimas sulaukė skirtingo respondentų skaičiaus dėmesio. Duomenys pateikti respondentų, atsakiusių į klausimus, suvestinėje (3 pav.).

3 pav.



Anoniminės apklausos klausimų atsakymų reikšmių paskirstymas:

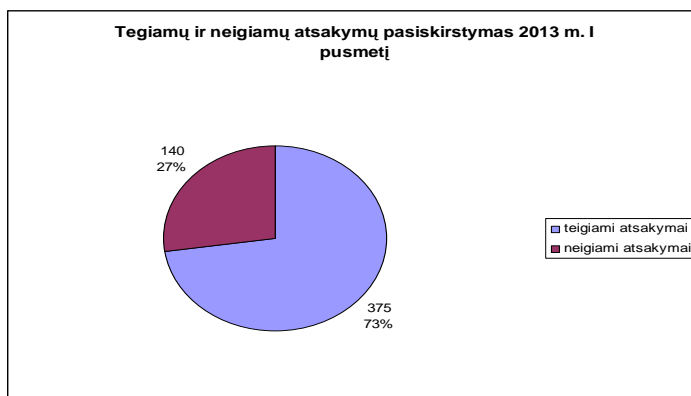
- atsakymai „Taip, aš gerai informuotas“, „Taip“, „Labai gerai“, „Tenkino“, „Taip, labai mandagiai“, „Taip, mandagiai“, „Dažniausiai taip“, „Kai ateinu, iškart aptarnauja“, „Iki 10 minučių“, „Iki 30 minučių“, „Gerai“, „Taip, apie viską informavo“, „Patenkinamai“ priskiriami teigiamam vertinimui;

- atsakymai „Ne“, „Ne, nemačiau tokios informacijos“, „Terminai galėtų būti kitokie“, „Kartais“, „Iki valandos“, „Daugiau nei valandą“, „Blogai“, „Labai blogai“, „Iš dalies“, „Ne, manęs neinformavo“ priskiriami neigiamam vertinimui;

- atsakymai „Man neaktualu“ priskiriami neutraliam vertinimui, todėl neįtraukiami skaičiuojant teigiamų ir neigiamų atsakymų balansą.

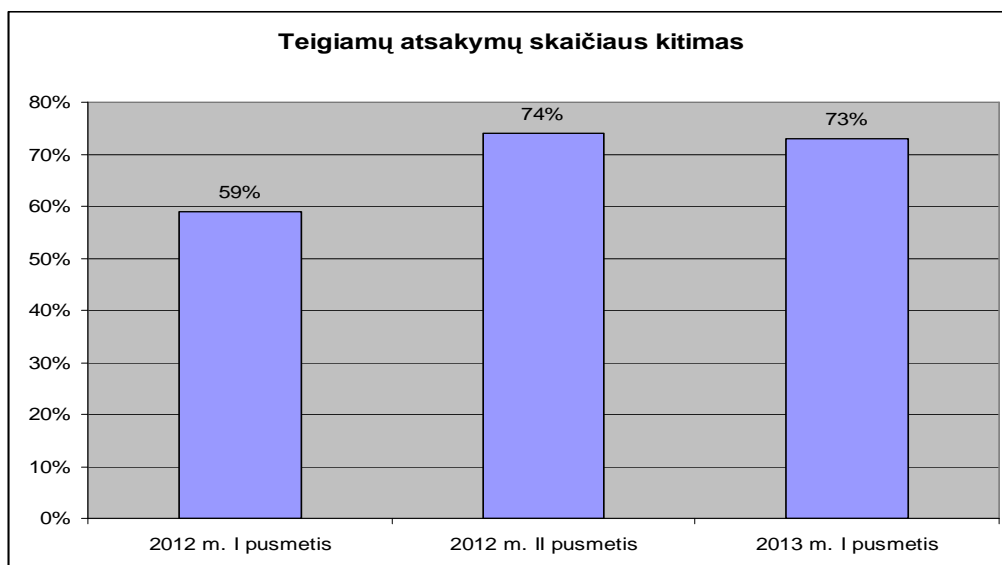
4 paveiksle pateiktas teigiamų ir neigiamų atsakymų pasiskirstymas 2013 m. I pusmetį.

4 pav.



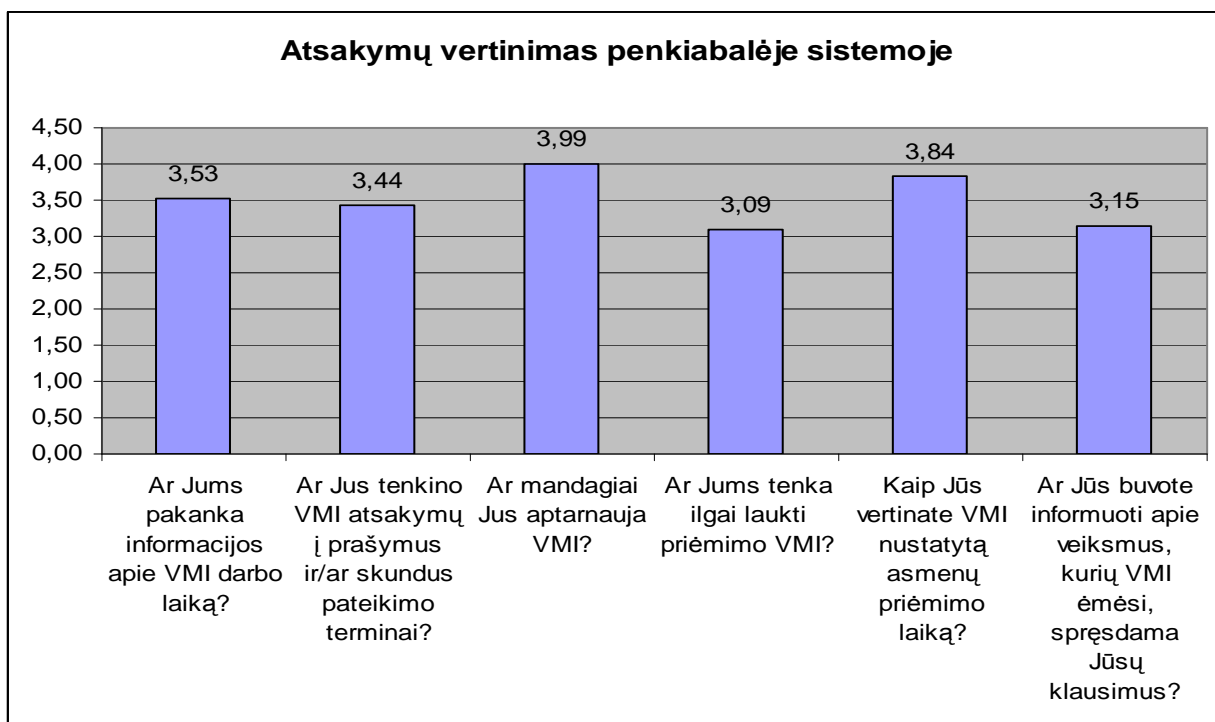
Teigiamų atsakymų buvo 73 % arba 375. Sekančiame paveiksle (5 pav.) parodytas teigiamų atsakymų skaičiaus kitimas nuo 2012 m. I pusmečio.

5 pav.



Išanalizavus 2013 m. I pusmečio duomenis pagal penkiabalę sistemą, matome, kad visų klausimų rodikliai viršijo vidurkį. Kiekvieno klausimo balas skaičiuojamas susumavus klausimo atsakymų skaičius, padaugintus iš atitinkamo balo, ir padalinus iš bendro į klausimą atsakiusių respondentų skaičiaus. Duomenys pateikti 6 paveiksle.

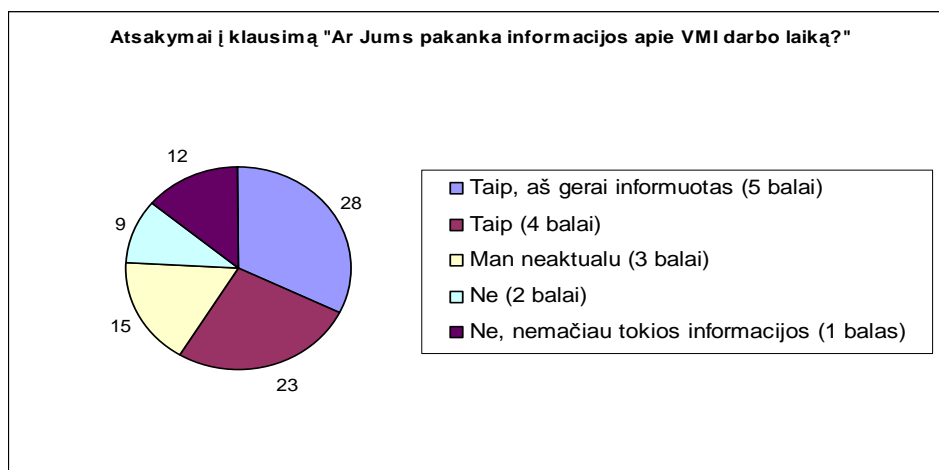
6 pav.



Mažiausias rodiklis gautas klausiant ar ilgai teko laukti priėmimo VMI — 3,09, didžiausias — 3,99 — atsakant į klausimą, ar mandagiai mokesčių mokėtojai aptarnaujami VMI.

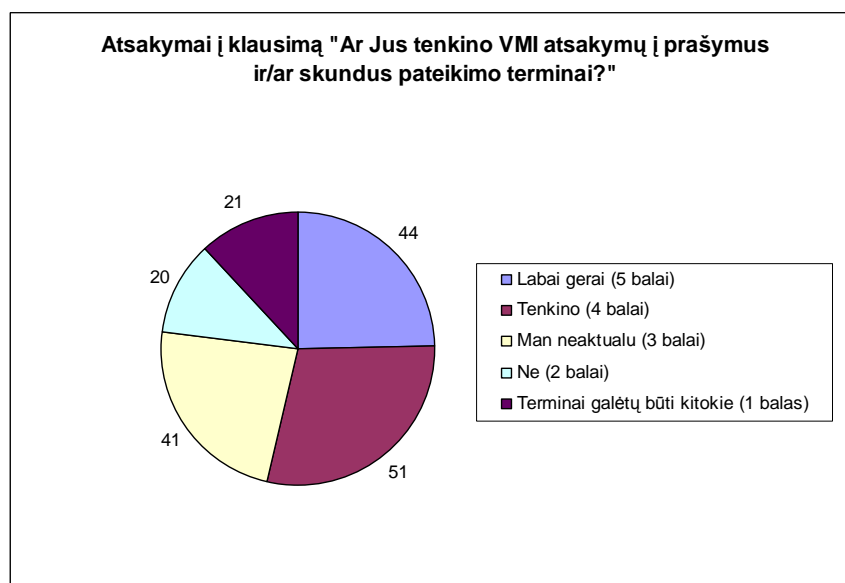
Į klausimą, ar respondentams pakako informacijos apie VMI darbo laiką, 71 % atsakė teigiamai. Remdamiesi rezultatais, galime teigti, kad informacijos apie VMI darbo laiką pakanka. Informaciją apie VMI darbo laiką galima sužinoti VMI interneto svetainėje www.vmi.lt arba paskambinus trumpuoju informacijos telefonu 1882. Duomenys pateikti 7 paveiksle.

7 pav.



8 paveiksle matysite atsakymų į klausimą „Ar Jus tenkino VMI atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ išsklotinę.

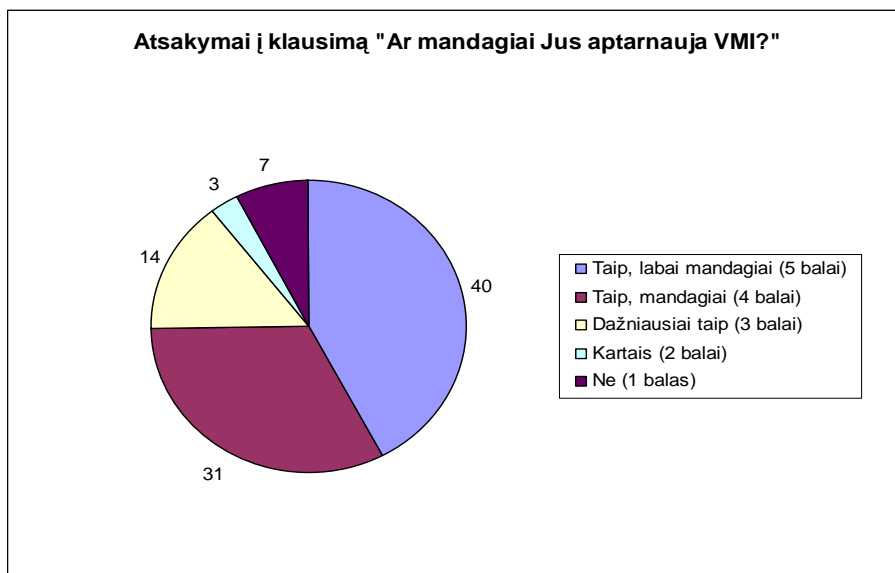
8 pav.



Teigiamai atsakė 70 % dalyvavusiųjų apklausoje. Neigiamų atsakymų buvo žymiai mažiau nei teigiamų, todėl galime daryti išvadą, kad VMI veiklą reglamentuojančiuose dokumentuose nustatyti atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai, mokesčių mokėtojus tenkina. 2012 m. II pusmetį šis rodiklis buvo 65 %, t.y. 5 procentiniais punktais mažesnis.

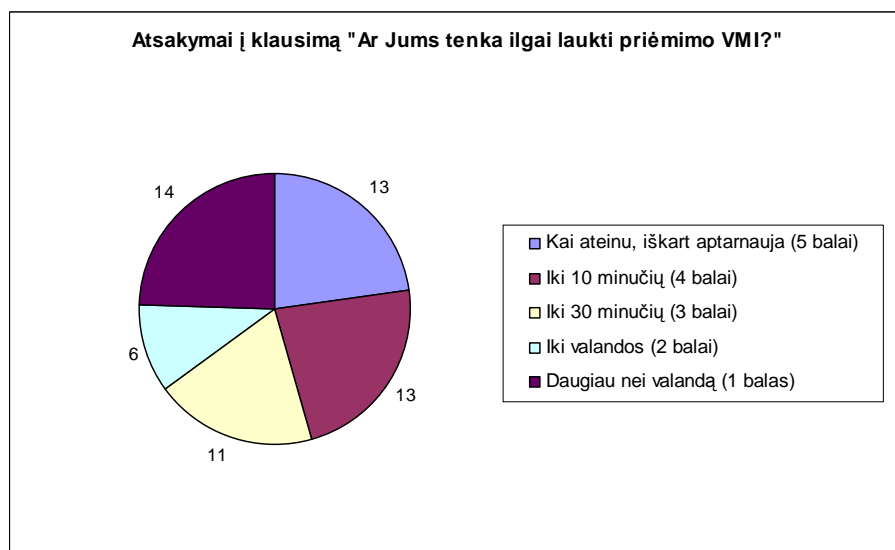
Labai geras rezultatas gautas atsakant į klausimą, ar mandagiai VMI darbuotojai bendrauja su mokesčių mokėtojais. 90 % apklaustųjų pasirinko teigiamą atsakymą. Atsakymo variantas „Dažniausiai taip“ priskiriamas prie teigiamų atsakymų. Šis rodiklis lyginant su 2012 m. II pusmečiu, surinko daugiau teigiamų atsakymų, kuomet teigiamų atsakymų buvo 86 proc. 9 paveiksle pateikti duomenys apie šį klausimą.

9 pav.



Iki pusvalandžio priėmimo VMI laukė 65 % respondentų. Kiti teigė, jog teko laukti iki valandos ir daugiau. Reikia atkreipti dėmesį, kad tuo metu, kai vyko apklausa, buvo aktyvus deklaravimo periodas ir į apskričių valstybines mokesčių inspekcijas kreipėsi labai daug asmenų su skirtingais klausimais. Atsakymų išsklotinė pateikta 10 paveiksle.

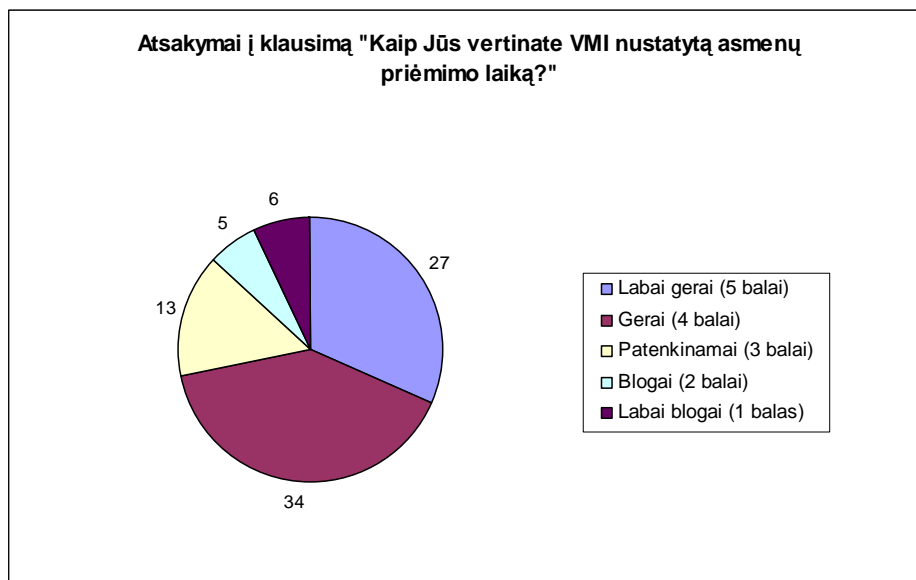
10 pav.



Be galimybės kreiptis tiesiogiai, asmenys gali naudotis elektroninėmis VMI paslaugomis bet kuriuo jiems patogiu laiku. Per Elektroninio deklaravimo sistemą ir Mano VMI mokesčių mokėtojai gali teikti deklaracijas, užsakyti pažymą, pranešti apie kontaktinių duomenų pasikeitimą ir kt.

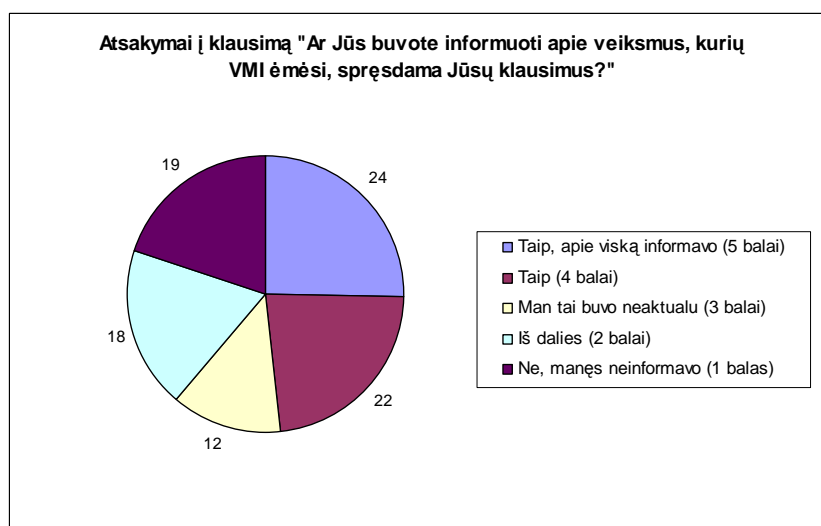
Priėmimo laikas VMI yra nustatytas remiantis teisės aktais, nustatančiais valstybinių institucijų darbo laiką. Teigiamai VMI darbo laiką įvertino 87 % respondentų. Šis rodiklis yra 23 procentiniais punktais didesnis nei 2012 m. II pusmetį, kai jis buvo lygus 64 %. Diagrama pateikta 11 paveiksle.

11 pav.



Atsakydami į klausimą "Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi, spręsdama Jūsų klausimus?" 55 % respondentų pasirinko teigiamą atsakymą. Tai yra 5 procentiniais punktais daugiau nei 2012 m. II pusmetį. 12 paveiksle pateiktas atsakymų pasiskirstymas.

12 pav.



III. IŠVADOS

* Į anoniminės apklausos klausimus atsakė 596 respondentai. Didžiausio dėmesio sulaukė klausimas „Ar Jus tenkino VMI atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“. Į jį atsakė 177 respondentai.

* 2013 m. I pusmetį buvo 73 % teigiamų atsakymų.

* Labai gerai mokesčių mokėtojų įvertintas yra Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojų mandagumas, 90 % pasirinko teigiamą atsakymą. Lyginant su 2012 m. II pusmečiu, šis rodiklis išaugo 4 procentiniais punktais.

* Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad 65 % mokesčių mokėtojų teigė, kad priėmimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje laukė iki pusvalandžio, likusi dalis laukė iki valandos ir daugiau. Kuo daugiau mokesčių mokėtojų naudosis elektroninėmis VMI paslaugomis, tuo mažesnės eilės susidarys AVMI mokesčių mokėtojus aptarnaujančiuose padaliniuose.

* VMI priėmimo laiką teigiamai vertinančių skaičius išaugo 23 procentiniais punktais. 2012 m. II pusmetį jų buvo 64 %, o 2013 m. I pusmetį — 87 %.

* Įvertinus dalyvavusiųjų apklausoje nuomonę, galime teigti, kad labai svarbu gerinti mokesčių mokėtojų informavimą apie jų klausimų sprendimo eigą.

VMI prie FM dėkoja asmenims, dalyvaujantiems anoniminėse apklausose.

VMI, siekdama efektyvesnio bendradarbiavimo ir geresnės aptarnavimo kokybės, atsižvelgia į pareikštą 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.