

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

2013 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) 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) 49 punkto nuostatomis, 2013 m. liepos – gruodžio mėnesiais 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 sukurta apklausa, kuri buvo publikuojama internetinėje svetainėje www.publika.lt. VMI internetinėje svetainėje www.vmi.lt skyriuje Apklausos buvo patalpinta nuoroda į minėtą apklausą.

II. APKLAUSOS DUOMENŲ ANALIZĖ

Apklausą sudaro 13 klausimų. Vieną apklausos dalį sudarė klausimai, kurie leido nustatyti kuriai apskričiai priklauso respondentas, taip pat respondento amžių, užsiėmimą, kontakto su VMI pobūdį. Kita apklausos dalis buvo skirta įvertinti skundų ir/ar prašymų nagrinėjimo tvarką ir aptarnavimo kokybę. Kiekvienam antros apklausos dalies klausimui buvo pateikti 5 atsakymo variantai pagal 5 balų vertinimo skalę: 5 balai reiškė labai gerai, 1 balas – labai blogai. Klausimai „Įvertinkite, ar ilgai Jums teko laukti priėmimo, jei kreipėtės į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją?“ ir „Įvertinkite, ar Jus tenkino Valstybinės mokesčių inspekcijos atsakymų į prašymo/skundo/paklausimo pateikimo terminai, jei tokį teikėte paštu/el. paštu/tiesiogiai?“ turėjo po papildomą atsakymo variantą atitinkamai „nesikreipiau“ ir „neteikiau“, jei respondentas neturėjo minėto pobūdžio kontakto. Šie atsakymų variantai nebuvo įtraukti skaičiuojant rodiklius. Respondentai galėjo pasirinkti tik vieną, labiausiai jiems tinkantį, atsakymo variantą.

Apklausoje 2013 m. II pusmetį dalyvavo 260 respondentų. Šis skaičius yra žymiai mažesnis nei I pusmečio apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius, kai jis siekė 596. Kadangi pirmąjį 2013 m. pusmetį apklausos klausimai buvo skelbiami po vieną ir keičiami kas 14 dienų, o antrą pusmetį visą apklausos galiojimo laiką visi apklausos klausimai buvo skelbiami kartu, I ir II pusmečių respondentų skaičiaus lyginti negalime.

Anoniminės apklausos klausimai ir jų atsakymai pateikti 1 paveiksle esančioje lentelėje.

Anoniminės apklausos klausimai	Galimi atsakymai	Gauta atsakymų
Apskritis valstybinė mokesčių inspekcija (toliau – AVMI), kurios aptarnaujamoje teritorijoje esate registruotas :	Alytaus AVMI	8
	Kauno AVMI	47
	Klaipėdos AVMI	22
	Marijampolės AVMI	14
	Panevėžio AVMI	13
	Šiaulių AVMI	24
	Tauragės AVMI	13
	Telšių AVMI	8
	Utenos AVMI	7
	Vilniaus AVMI	104
Jūsų amžius:	Iki 18 m.	1
	18–24 m.	46
	25–39 m.	113
	40–60 m.	86
	Per 60 m.	14
Užsiėmimas:	Verslininkas, darbdavys (jo atstovas)	43
	Darbuotojas, tarnautojas	162
	Studentas, moksleivis	18
	Bedarbis	22
	Kita:	15
Koku būdu bendravote su Valstybine mokesčių inspekcija?	Kreipiausi tiesiogiai į apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos teritorinį skyrių	131
	Mano atžvilgiu buvo atliekamas patikrinimas	22
	Skambinau į Mokesčių informacijos centrą tel. 1882	121
	Pateikiau prašymą/skundą/paklausimą valstybinei mokesčių inspekcijai paštu/el. paštu/tiesiogiai	51
	Kita:	26
Įvertinkite, ar Jums pakanka informacijos apie Valstybinės mokesčių inspekcijos darbo laiką?	5 balai	113
	4 balai	72
	3 balai	38
	2 balai	13
	1 balas	24
Kaip vertinate Valstybinės mokesčių inspekcijos nustatytą asmenų priėmimo laiką?	5 balai	93
	4 balai	75
	3 balai	56
	2 balai	16
	1 balas	20
Įvertinkite, ar mandagiai su Jumis bendravo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje?	5 balai	125
	4 balai	60
	3 balai	36
	2 balai	15
	1 balas	24
Įvertinkite, ar Jums rūpimas	5 balai	86

klausimas (-ai) buvo išspręstas pakankamai kvalifikuotai?	4 balai	76
	3 balai	44
	2 balai	21
	1 balas	33
Įvertinkite, ar išsamiai buvote informuotas apie veiksmus, kurių ėmėsi VMI, spręsdama Jūsų klausimus?	5 balai	76
	4 balai	83
	3 balai	39
	2 balai	22
	1 balas	40
Įvertinkite, ar ilgai Jums teko laukti priėmimo, jei kreipėtės į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją?	5 balai	70
	4 balai	56
	3 balai	42
	2 balai	28
	1 balas	28
	nesikreipiau	36
Įvertinkite, ar Jus tenkino Valstybinės mokesčių inspekcijos atsakymų į prašymo/skundo/paklausimo pateikimo terminai, jei tokį teikėte paštu/el. paštu/tiesiogiai?	5 balai	61
	4 balai	49
	3 balai	33
	2 balai	22
	1 balas	26
	neteikiau	69
Įvertinkite, ar, Jūsų manymu, tvarkant reikalus, patogiau ir greičiau naudotis elektroninėmis Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugomis nei vykti į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją?	Taip (5 balai)	138
	Daugiau taip (4 balai)	62
	Neturiu nuomonės (3 balai)	22
	Daugiau ne (2 balai)	16
	Ne (1 balas)	22
Įvertinkite aptarnavimo kokybę VMI?	Labai gera (5 balai)	67
	Gera (4 balai)	119
	Neturiu nuomonės (3 balai)	23
	Prasta (2 balai)	36
	Labai prasta (1 balas)	15

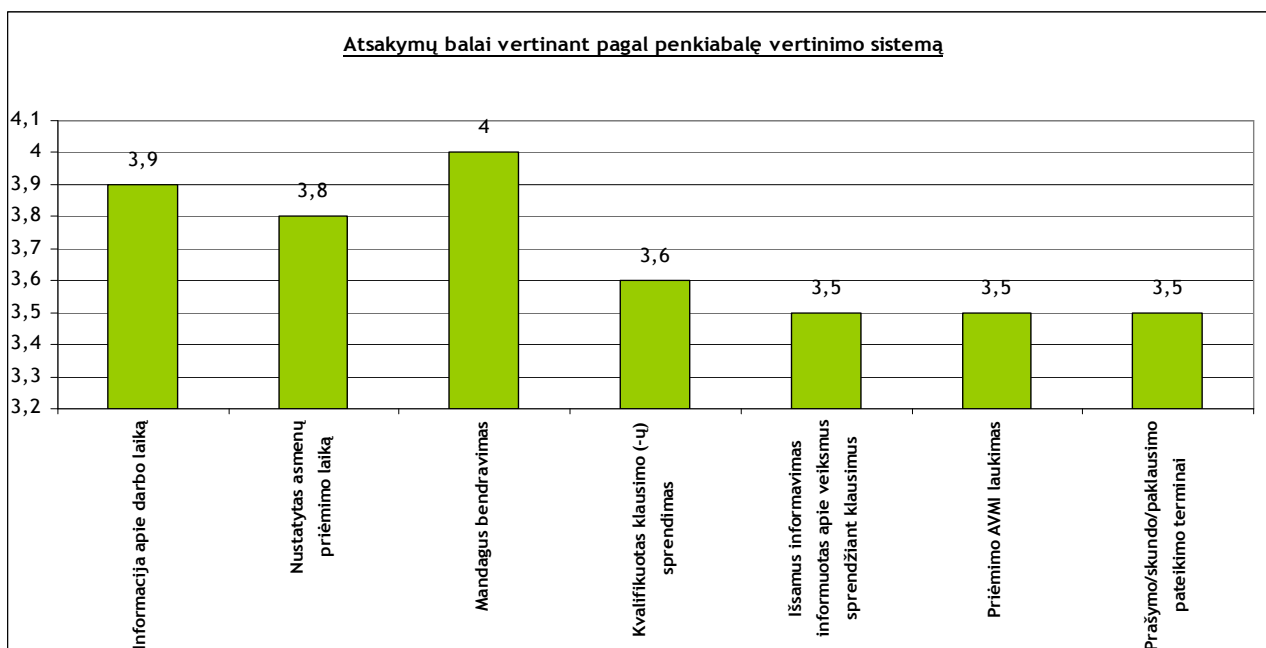
Iš pateiktos lentelės matome, kad daugiausiai dalyvavo Vilniaus apskrities gyventojų, mažiausiai – Alytaus, Telšių ir Utenos apskrityse esančių respondentų.

Aktyviausiai pasisakė asmenys, priklausantys 25-39 m. grupei. Tokių buvo 113 arba 44 % iki 18 m. amžiaus grupę atstovavo tik vienas asmuo.

Nagrinėjant pagal respondentų užsiėmimą, daugiausiai dalyvavusių apklausoje (162) buvo darbuotojai bei tarnautojai. Jie sudarė 62 % visų respondentų.

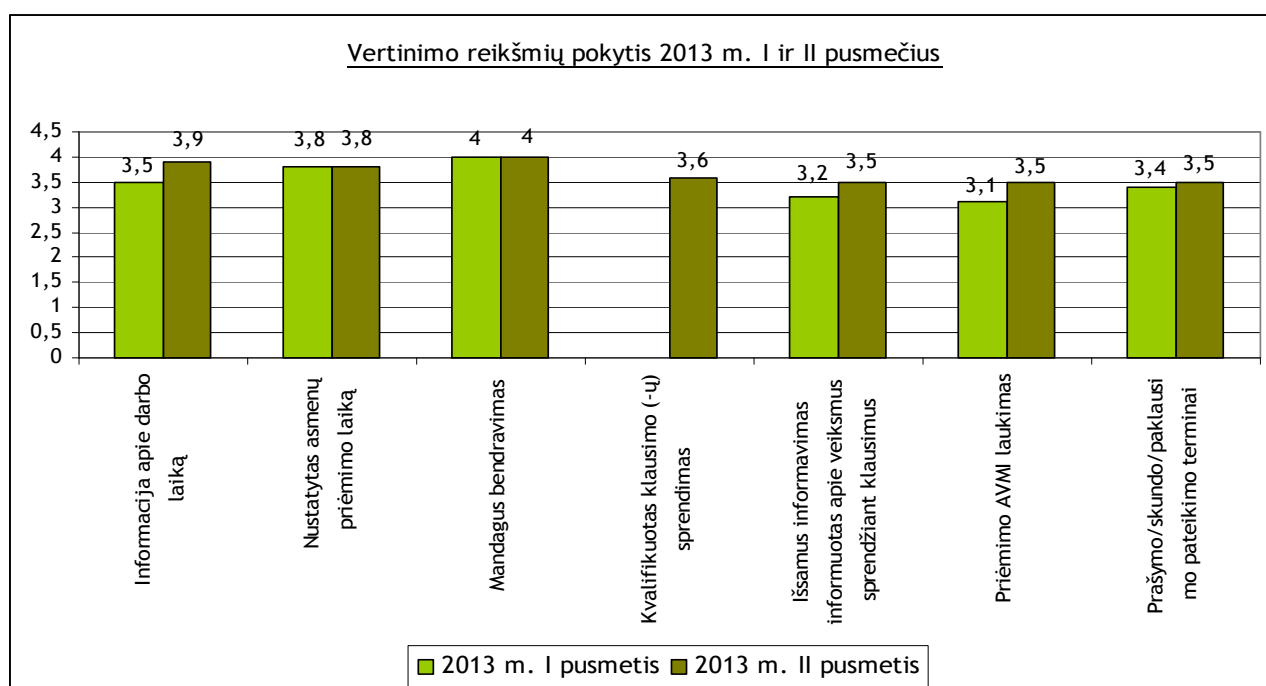
Atsakydami į klausimą kaip bendravo su Valstybine mokesčių inspekcija, respondentai galėjo rinktis daugiau nei vieną atsakymo variantą. Iš viso respondentai nurodė 351 kontaktavimo atvejį. Duomenys rodo, kad daugiausiai kontaktuota tiesiogiai kreipiantis į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją – 131 kartą arba 37 % visų kontaktavimo atvejų. Beveik tiek pat – 121 atvejis arba 35 % – buvo skambinę į Mokesčių informacijos centrą telefonu 1882.

Išanalizavus antrąją 2013 m. II pusmečio apklausos dalį 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 2 paveiksle.



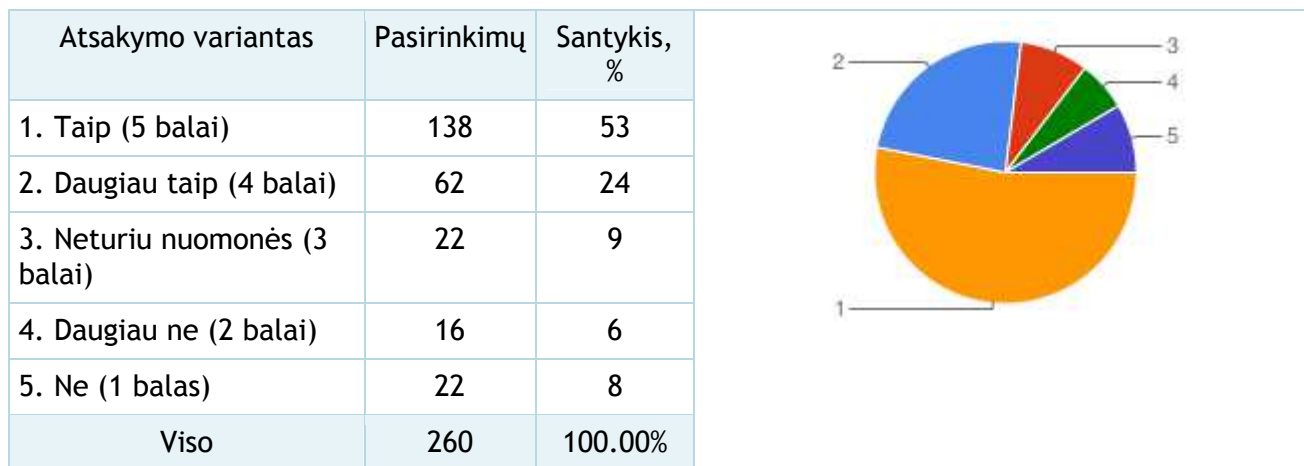
Visų klausimų balai viršijo 3 balų ribą. Geriausių reikšmę – 4 balus – surinko klausimas dėl mandagaus bendravimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje. Mažiausias rodiklis gautas klausiant apie išsamų informavimą apie Valstybinės mokesčių inspekcijos veiksmus sprendžiant mokesčio mokėtojo klausimą, priėmimo AVMI laukimą ir prašymo/skundo/paklausimo pateikimo terminus. Šių klausimų balai siekė 3,5.

Lyginant su praėjusiu laikotarpiu – 2013 m. I pusmečiu – keturių klausimų reikšmės padidėjo, dviejų – išliko tokios pat. Klausimas apie kvalifikuotai išspręstus klausimus buvo įtrauktas tik II pusmetį, todėl reikšmių palyginti negalime. Vertinimų pokytis parodytas 3 paveikslėlyje.



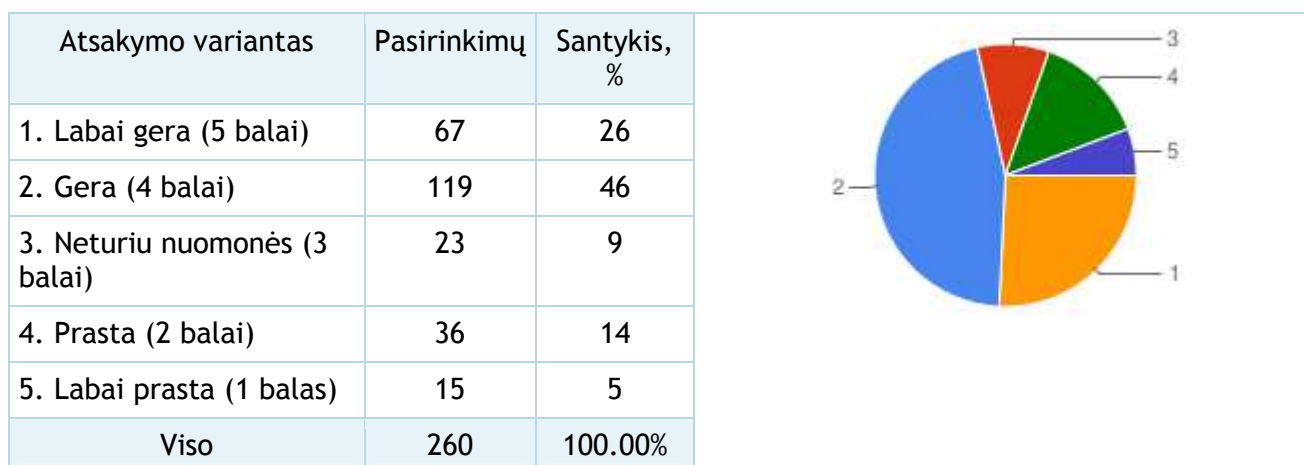
Į apklausą įtraukėme klausimą „Įvertinkite, ar, Jūsų manymu, tvarkant reikalus, patogiau ir greičiau naudotis elektroninėmis Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugomis nei vykti į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją?“. Šio klausimo balas vertinant penkiabalėje sistemoje yra 4,1. 200 respondentų (atsakę Taip ir Daugiau taip) pritarė, kad elektroninių paslaugų naudojimui. Tai sudarė 76 % visų užpildžiusių anketą. 22 asmenys arba 9 % šiuo klausimu nuomonės neturėjo. Ir tik 38 asmenys arba 14 % nebuvo patenkinti elektroninėmis paslaugomis. Duomenys 4 paveiksle.

4 pav.



Paklausti kaip vertina aptarnavimo kokybę Valstybinėje mokesčių inspekcijoje, 186 respondantai arba 72 % įvertino gerai arba labai gerai. 23 asmenys arba 9 % nuomonės apie aptarnavimo kokybę nuomonės neturėjo. 51 respondentas arba 19 % aptarnavimo kokybę įvertino prastai. Vertinant pagal penkiabalę vertinimo sistemą, šio klausimo balas yra 3,7. Atsakymų pasiskirstymas 5 paveiksle.

5 pav.



III. IŠVADOS

* Anoniminę apklausą užpildė 260 respondentų.

* Apklausoje daugiausiai dalyvavo Vilniaus apskrities gyventojų, mažiausiai – Alytaus, Telšių ir Utenos apskrityse esančių respondentų.

* Klausimas apie Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojų mandagumą sulaukė didžiausio įvertinimo. Tiek I-ąjį, tiek II-ąjį 2013 metų pusmečius jis siekė 4 balus.

* Keturių iš septynių klausimų, vertinančių skundų ir/ar prašymų nagrinėjimo tvarką ir aptarnavimo kokybę, 2013 m. II pusmečio rodikliai, lyginant su I pusmečiu, padidėjo, dviejų – išliko toks pat. Vienas klausimas į apklausą buvo įtrauktas II pusmetį, todėl palyginti jo vertinimo nėra galimybės.

* Respondentai palankiai vertino galimybę naudotis elektroninėmis Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugomis, teigiamai pasisakė 76 % respondentų.

* Teigiamai aptarnavimo kokybę Valstybinėje mokesčių inspekcijoje įvertino 72 % dalyvavusiųjų apklausoje.

VMI prie FM dėkoja asmenims, dalyvaujantiems anoniminėje apklausoje.

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 ir toliau darys tokias apklausas, analizuos ir apibendrins asmenų anonimiškai pateiktus duomenis, o jų rezultatus skelbs VMI prie FM interneto svetainėje.