

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

2014 METŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

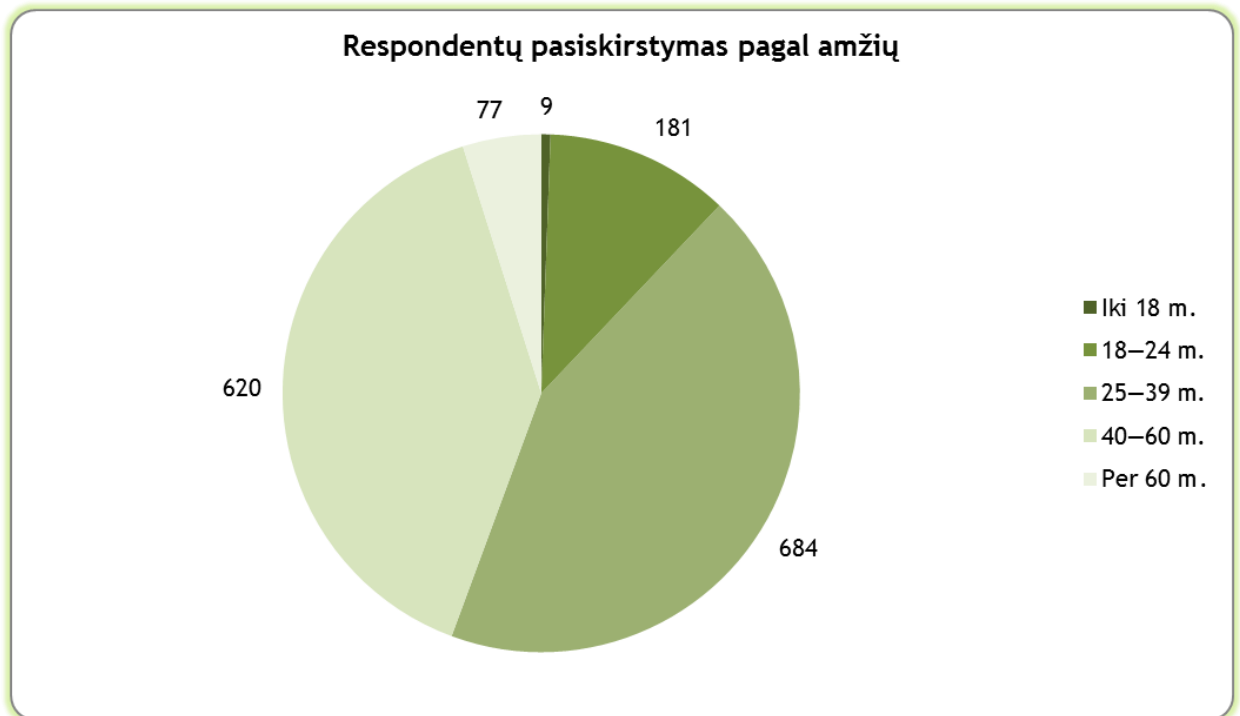
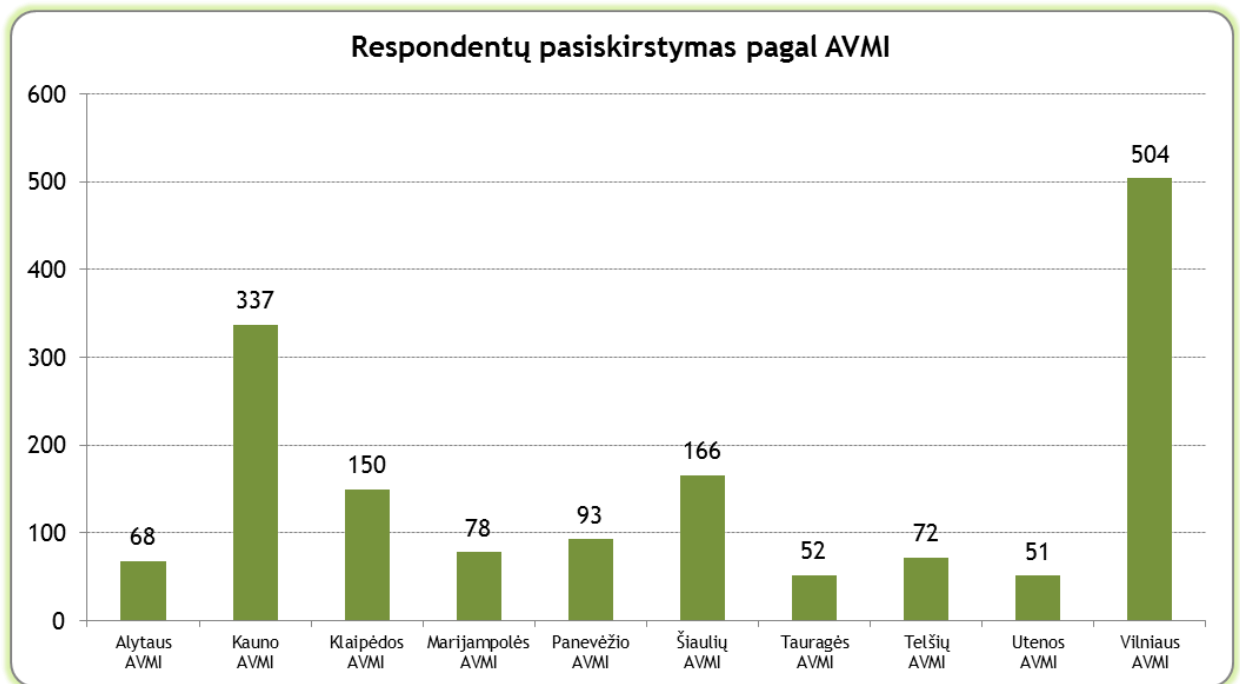
Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo 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, 2014 m. sausio – 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).

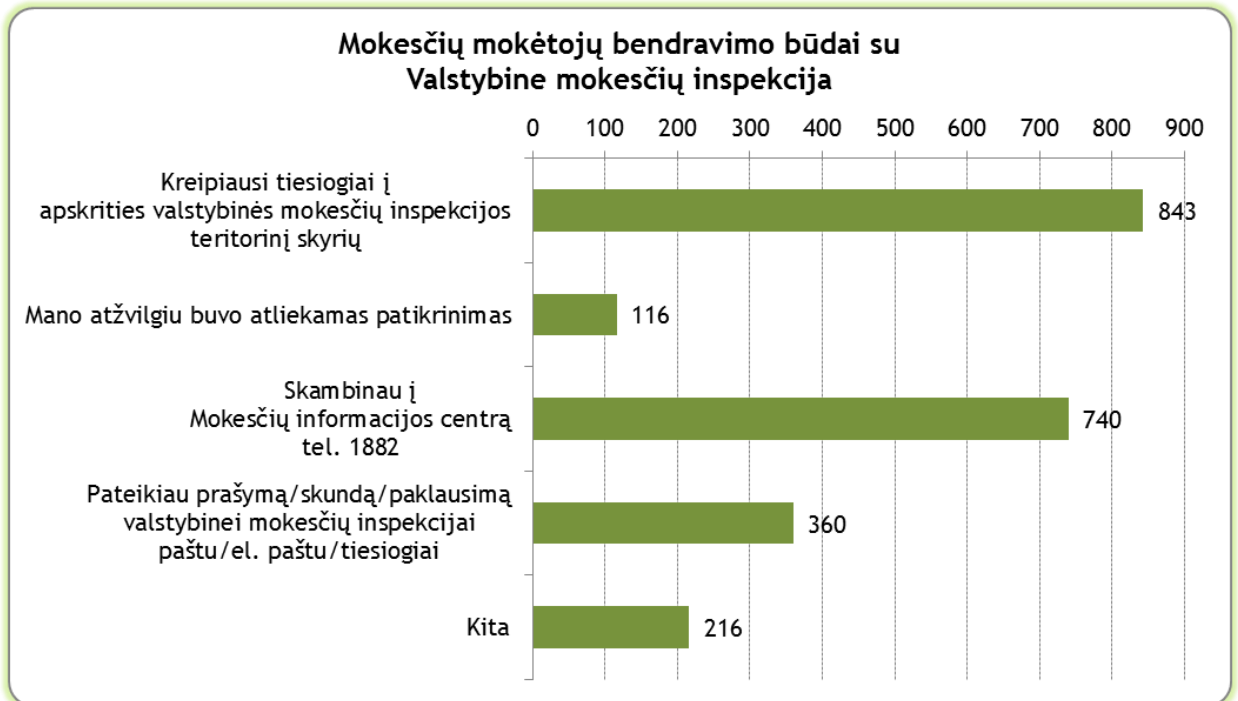
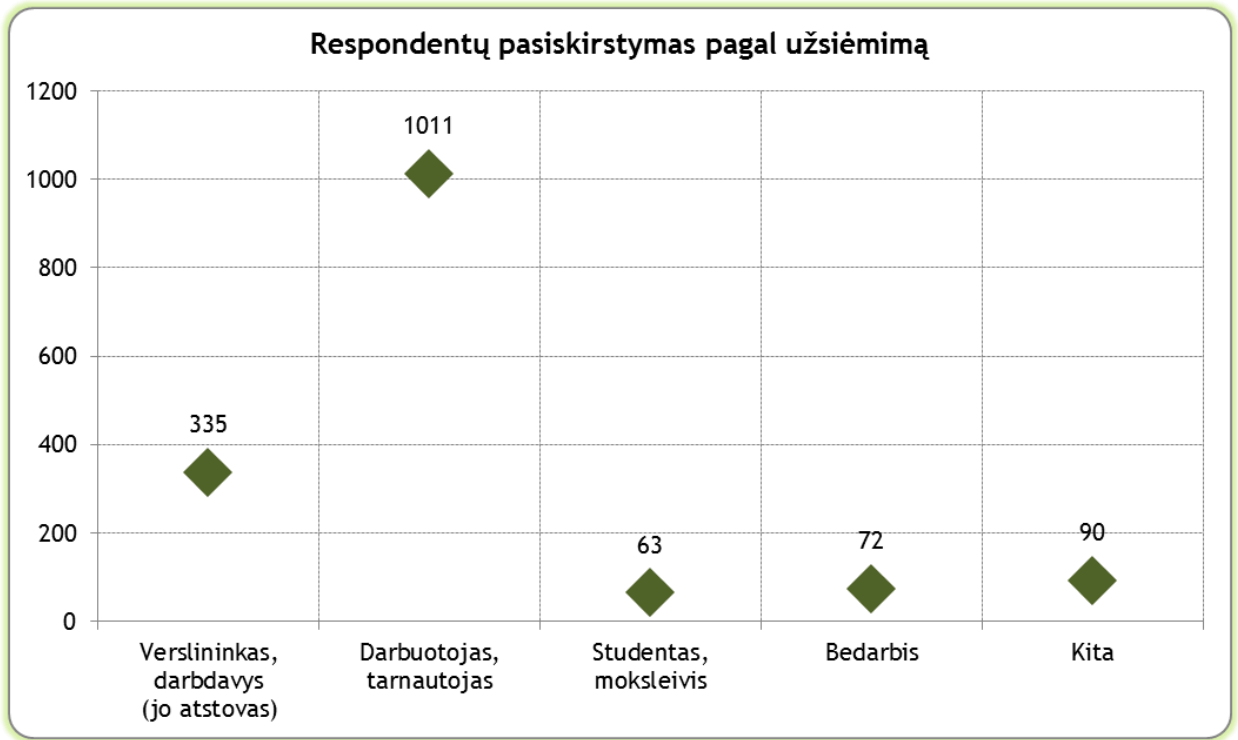
Apklausoje dalyvavo 1571 respondentas.

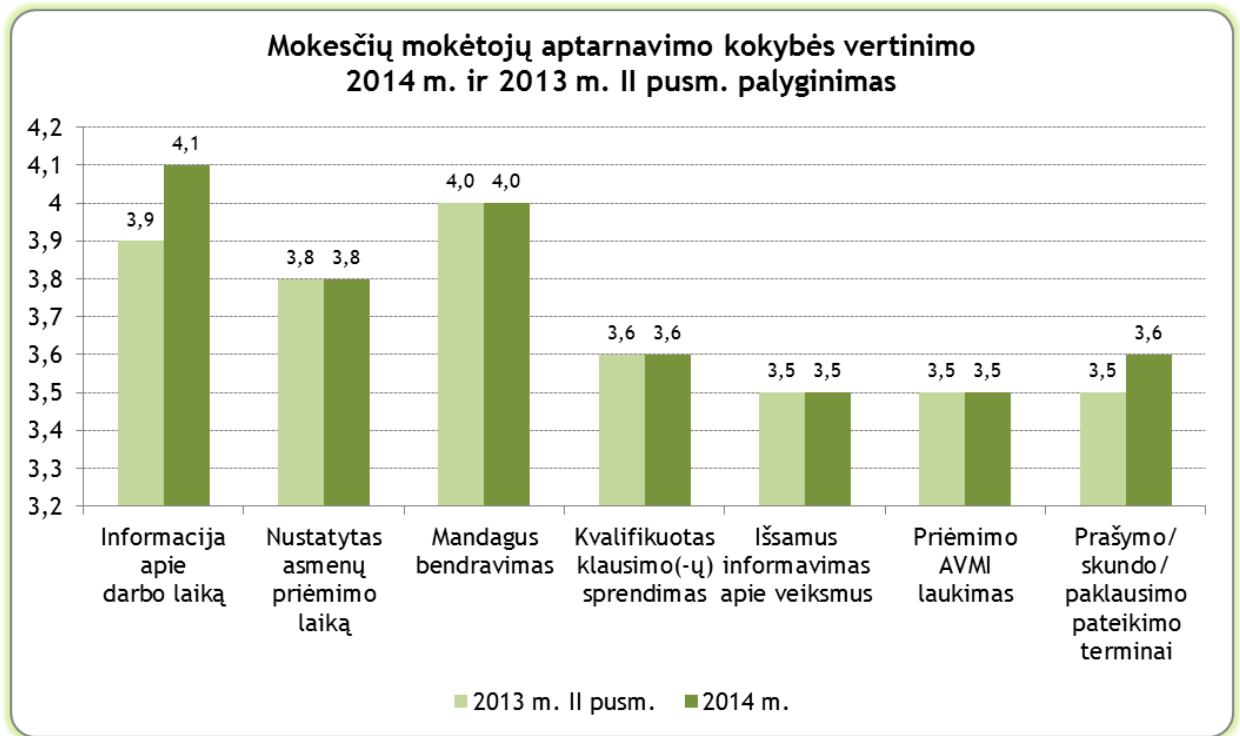
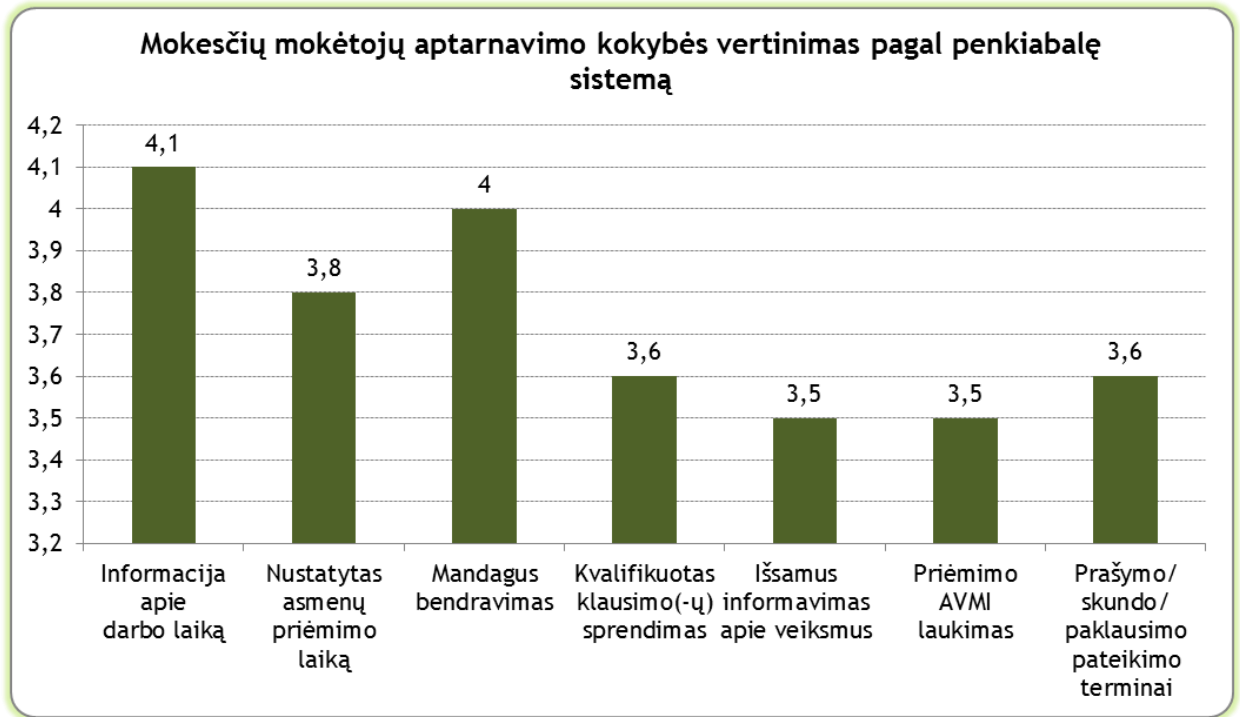
1 pav.

Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai	
Apskritis valstybinė mokesčių inspekcija (toliau – AVMI), kurios aptarnaujamoje teritorijoje esate registruotas :	Alytaus AVMI
	Kauno AVMI
	Klaipėdos AVMI
	Marijampolės AVMI
	Panevėžio AVMI
	Šiaulių AVMI
	Tauragės AVMI
	Telšių AVMI
	Utenos AVMI
	Vilniaus AVMI
Jūsų amžius:	Iki 18 m.
	18–24 m.
	25–39 m.
	40–60 m.
	Per 60 m.
Užsiėmimas:	Verslininkas, darbdavys (jo atstovas)
	Darbuotojas, tarnautojas
	Studentas, moksleivis
	Bedarbis
	Kita:
Kokiu būdu bendravote su Valstybine mokesčių inspekcija?	Kreipiausi tiesiogiai į apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos teritorinį skyrių
	Mano atžvilgiu buvo atliekamas patikrinimas
	Skambinau į Mokesčių informacijos centrą tel. 1882
	Pateikiau prašymą/skundą/paklausimą valstybinei mokesčių inspekcijai paštu/el. paštu/tiesiogiai
	Kita:

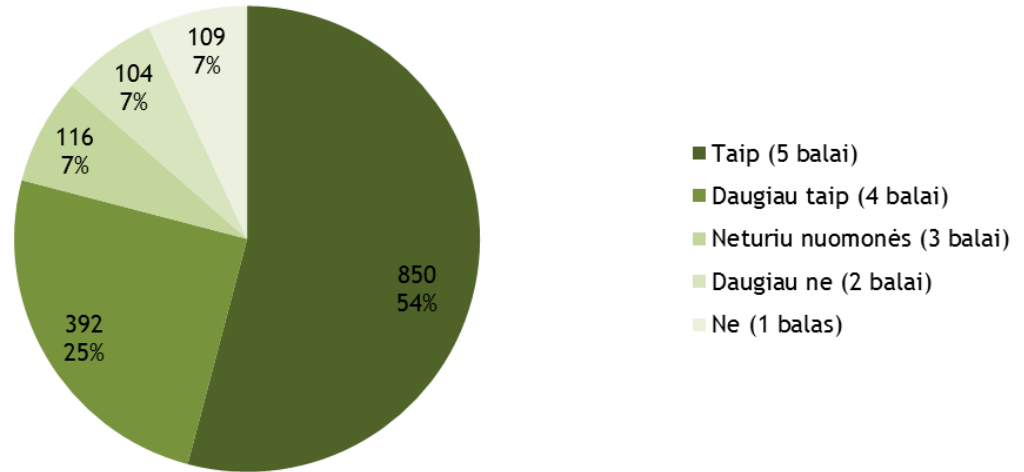
Įvertinkite, ar Jums pakanka informacijos apie Valstybinės mokesčių inspekcijos darbo laiką?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
Kaip vertinate Valstybinės mokesčių inspekcijos nustatytą asmenų priėmimo laiką?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
Įvertinkite, ar mandagiai su Jumis bendravo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
Įvertinkite, ar Jums rūpimas klausimas (-ai) buvo išspręstas pakankamai kvalifikuotai?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
Įvertinkite, ar išsamiai buvote informuotas apie veiksmus, kurių ėmėsi VMI, spręsdama Jūsų klausimus?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
Įvertinkite, ar ilgai Jums teko laukti priėmimo, jei kreipėtės į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
	nesikreipiau
Įvertinkite, ar Jus tenkino Valstybinės mokesčių inspekcijos atsakymų į prašymo/skundo/paklausimo pateikimo terminai, jei tokį teikėte paštu/el. paštu/tiesiogiai?	5 balai
	4 balai
	3 balai
	2 balai
	1 balas
	neteikiau
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)
	Daugiau taip (4 balai)
	Neturiu nuomonės (3 balai)
	Daugiau ne (2 balai)
	Ne (1 balas)
Įvertinkite aptarnavimo kokybę VMI?	Labai gera (5 balai)
	Gera (4 balai)
	Neturiu nuomonės (3 balai)
	Prasta (2 balai)
	Labai prasta (1 balas)



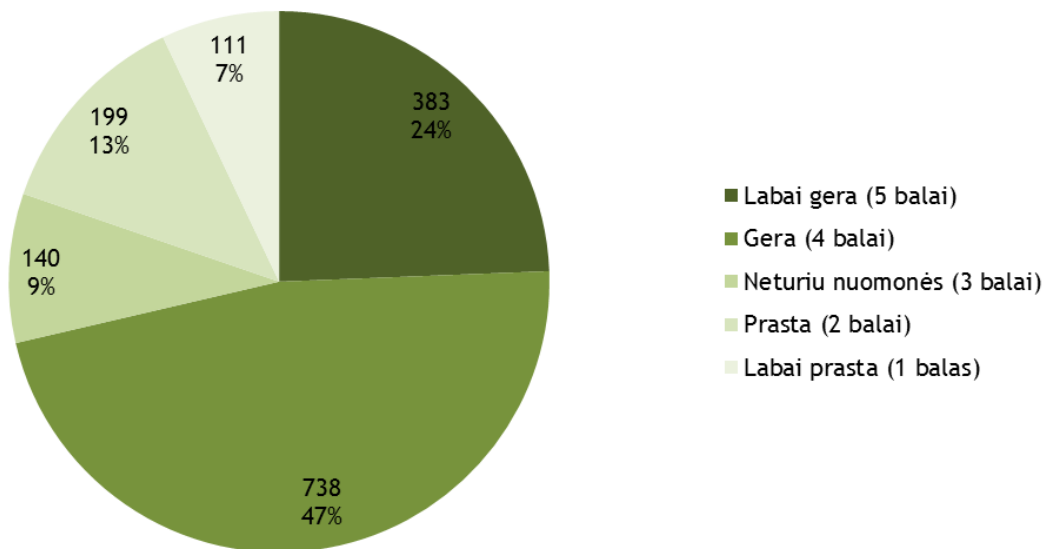




Respondentų pasiskirstymas atsakant į klausimą, ar tvarkant reikalus, patogiau ir greičiau naudotis elektroninėmis Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugomis nei vykti į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją?



Respondentų pasiskirstymas vertinant Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo kokybę



III. IŠVADOS

- * Anoniminėje apklausoje dalyvavo 1571 respondentas.
- * Apklausoje daugiausia dalyvavo Vilniaus apskrities gyventojų, mažiausiai – Utenos ir Tauragės apskrityse gyvenančių asmenų.
- * Daugiausia respondentų priklausė 25–39 m. ir 40–60 m. amžiaus grupėms.
- * Su Valstybine mokesčių inspekcija daugiausia kontaktavo darbuotojų/tarnautojų grupei priklausantys respondentai.
- * Iš kontaktavimo būdų tarp respondentų populiariausi buvo kreipimasis į Apskritis valstybinės mokesčių inspekcijos teritorinį skyrių ir skambinimas į Mokesčių informacijos centrą.
- * Klausimas apie Valstybinės mokesčių inspekcijos darbo laiko skelbimą sulaukė didžiausio įvertinimo. Jis siekė 4,1 balo.
- * Du iš septynių klausimų, vertinančių skundų ir/ar prašymų nagrinėjimo tvarką ir aptarnavimo kokybę, rodiklių 2014 m., lyginant su 2013 m. II pusmečiu, padidėjo. Visų kitų kalusimų rodikliai išliko tokie patys.
- * Respondentai palankiai vertino galimybę naudotis elektroninėmis Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugomis, teigiamai pasisakė 79 % respondentų.
- * Teigiamai aptarnavimo kokybę Valstybinėje mokesčių inspekcijoje įvertino 71 % 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.